

PATVIRTINTA

VšĮ Integruotų sveikatos paslaugų centro direktoriaus
2022 m. spalio 11 d.
įsakymu Nr. V-197

VŠĮ INTEGRUOTŲ SVEIKATOS PASLAUGŲ CENTRO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Integruotų sveikatos paslaugų centro (toliau – ISPC) vidaus tvarkos taisyklės (toliau - Taisyklės) reglamentuoja įstaigos vidaus tvarką, apibrėžia darbuotojų ir besilankančių joje pacientų santykius ir elgesį ir yra privalomos visiems darbuotojams ir pacientams, jų atstovams ir įstaigos lankytojams.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, tarptautiniais, Europos ir nacionaliniais medicinos standartais (medicinos, higienos normomis).

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

4. Įstaigos darbuotojai su taisyklėmis supažindinami pasirašytinai.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

5.1. **Lankytojas** – bet kuris asmuo, nesantis darbuotoju, pacientu ar paciento atstovu.

5.2. **Mokamos paslaugos** – tokios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių išlaidos nekompensuojamos iš:

5.2.1. valstybės ir savivaldybių biudžetų lėšų;

5.2.2. Privalomojo sveikatos draudimo fondo (toliau – PSDF) biudžeto lėšų;

5.2.3. valstybės, savivaldybių, įmonių ir kitų organizacijų sveikatos fondų bei lėšų, skirtų sveikatos programoms finansuoti. Už mokamas paslaugas susimoka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys bei savarankiškos draudimo įstaigos taip, kaip numatyta teisės aktuose ar įstaigos direktoriaus įsakymuose.

5.3. **Nemokamos paslaugos** – paslaugos, apmokamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų ar privalomojo sveikatos draudimo fondo, ar savivaldybių sveikatos fondų lėšų ir dėl kurių įstaiga yra sudariusi sutartį su teritorinėmis ligonių kasomis ar savivaldybe.

5.4. **Nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis nuo 16 iki 18 metų, kuriuos teismas pripažino visiškai veiksniais (emancipuotais);

5.5. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi ISPC teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar sergantis, ir gaudamas šias paslaugas turi teisės aktais nustatytas teises bei pareigas.

5.6. **Paciento atstovai**. Pacientas teises įgyja, pareigas prisiima ir jas įgyvendina pats arba per savo atstovus. Paciento nuo 16 metų atstovais gali būti atstovai pagal įstatymą ir atstovai pagal pavedimą:

5.6.1. Pacientas nuo 16 metų gali pasirinkti atstovą pagal pavedimą. Pacientas apie savo pasirinktą atstovą pasirašytinai gali nurodyti savo medicininiuose dokumentuose (Paciento informavimo ir valios pareiškimo lape) arba įforminti notarine tvarka.

5.6.2. Paciento atstovai pagal įstatymą:

5.6.3. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas.

5.6.3.1. Nepilnamečiam pacientui iki 16 metų, kuriam nustatyta institucinė globa (rūpyba), atstovauja šių įstaigų paskirti asmenys, pateikę atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

5.6.3.2. Nepilnamečiam pacientui nuo 16 metų, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas.

5.6.3.3. Pilnamečiam pacientui, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, atstovauja jo atstovai pagal įstatymą tokiu eiliškumu: sutuoktinis, sugyventinis (partneris), tėvai (įtėviai), pilnamečiai vaikai, pilnamečiai broliai (seserys), pilnamečiai vaikaičiai, seneliai. Gavus vieno iš šių asmenų sutikimą būti atstovu pagal įstatymą, kitų asmenų sutikimas nereikalingas. Šie asmenys nelaikomi pilnamečio

paciento atstovais pagal įstatymą, jeigu jie atsisako būti atstovais, pacientas yra paskyręs atstovą pagal pavedimą arba pacientui nustatyta globa (rūpyba).

5.7. **Paciento prašymas** – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

5.8. **Paciento skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

5.9. **ISPC** - įstaiga, teisės aktų nustatyta tvarka turinti teisę teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

II SKYRIUS

PRISIRAŠYMO PRIE ĮSTAIGOS, GYDYTOJO PASIRINKIMO IR PAKEITIMO TVARKA

6. Asmuo prie įstaigos gali prisirašyti:

6.1. užpildžius elektroninę prašymo formą. Tokiu atveju forma pasirašoma kvalifikuotu elektroniniu parašu arba be jo. Pastaruoju atveju forma pasirašoma pirmą kartą atvykus į įstaigą.

6.2. atvykus į įstaigą. Tokiu atveju registratūrai pateikiamas asmens dokumentas. Prie įstaigos prirašant nepilnametį asmenį (iki 18 m.) pateikiamas jo gimimo liudijimas ir jo atstovo asmens dokumentas. Nepilnamečių prašymus pasirašo vienas iš tėvų, jei tėvų nėra – globėjas.

7. Prisirašant užpildomas ir pasirašomas „Prašymas leisti gydytis pasirinktoje pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje ar psichikos sveikatos centre“. Pildant prašymą galima pasirinkti konkretų šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytoją. Nepasirinkus konkretaus gydytojo, prašymą rašantis asmuo savo parašu patvirtina sutinkąs, kad jam gydytoją paskirtų įstaigos administracija.

8. Prisirašant taip pat galima pasirinkti įstaigos Psichikos sveikatos centrą gydytoją psichiatrą. Nepasirinkus gydytojo psichiatro, asmuo priskiriamas tam Psichikos sveikatos centrui, su kuriuo ISPC yra sudariusi sutartį dėl pirminės ambulatorinės psichikos sveikatos priežiūros paslaugų teikimo.

9. Jei paciento pasirinkto šeimos (vidaus, vaikų) gydytojo ir gydytojo psichiatro darbo krūvis viršija maksimaliojo darbo laiko reikalavimus, pacientą atsisakoma prirašyti prie jo pasirinkto gydytojo ir pasiūloma pasirinkti kitą gydytoją, o nepasirinkus - gydytoją paskiria įstaigos administracija.

10. Nepilnamečiam pacientui sulaukus 18 metų, jis lieka prirašytas prie įstaigos ir jam paslaugas teikia šeimos gydytojas ar vidaus ligų gydytojas. Gydytoją gali pasirinkti pats pacientas užpildydamas „Prašymą leisti gydytis pas kitą pasirinktos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ar psichikos sveikatos centro gydytoją“.

11. Jei prisirašantis asmuo yra neraštingas, prašymą už jį gali užpildyti klinikos darbuotojas, nurodydamas to priežastį. Tokiu atveju prašymas tvirtinamas dviejų darbuotojų parašais.

12. Nepilnamečių prašymus pasirašo vienas iš tėvų, jeigu tėvų nėra – globėjas.

13. Apie parsivežtą naujagimį tėvai įstaigos registratūrą turėtų informuoti telefonu. Naujagimį per tris darbo dienas namuose aplankys ir apžiūrės slaugytoja, kuri taip pat užregistruos apsilankymą pas šeimos (vaikų ligų) gydytoją. Apsilankymo įstaigoje metu naujagimis bus prirašytas prie įstaigos pateikus vaiko gimimo liudijimą ir vieno iš tėvų asmens dokumentą.

14. Prisirašydamas prie įstaigos asmuo užpildo Paciento informavimo ir valios pareiškimo lapą, kuriuo patvirtina suprantąs ir sutinkąs, kad paslaugų teikimo tikslu įstaiga tvarkytų jo asmens duomenis (vardą, pavardę, gimimo datą, asmens kodą, gyvenamąją vietą, telefoną, elektroninio pašto adresą, socialinio draudimo numerį bei informaciją apie draustumą), duomenis apie sveikatą, taip pat patvirtina sutinkąs, kad ISPC specialistai jam teiktų sveikatos priežiūros paslaugas, įskaitant nuotoline konsultacijas bei kai kurias šeimos gydytojo komandos teikiamas invazines procedūras (injekcijos, kraujo paėmimas tyrimams).

15. Asmuo už prisirašymo dokumentų tvarkymą ISPC įstaigai, kurioje jis prisirašo, moka 0,29 Eur.

16. Jei kreipiamasi nepraėjus 6 mėnesiams nuo registravimosi kitoje poliklinikoje – mokama 2,90 Eur; kai asmuo atvyksta mokytis į stacionarinę mokymosi įstaigą arba grįžta į nuolatinę gyvenamąją vietą baigęs mokslus ir pasirenka kitą Pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, mokėti reikia 0,29 Eur mokesčių.

17. Jeigu prie įstaigos prisirašęs pacientas pageidauja keisti šeimos gydytoją, jis turi kreiptis į įstaigos registratūrą pateikdamas užpildytą „Prašymą leisti gydytis pas kitą pasirinktos pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos ar psichikos sveikatos centro gydytoją“, kartu nurodydamas gydytoją, prie kurio norėtų prisirašyti.

III SKYRIUS PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮSTAIGĄ TVARKA

18. Informaciją apie ISPC teikiamas paslaugas galima rasti įstaigos internetiniame puslapyje, kur skelbiami registratūros telefonai, ISPC padalinių adresai, darbo laikas, gydytojų priėmimo laikai, paslaugos, naujienos, akcijos ir kt. informacija. Tokia pat informacija skelbiama įstaigos padalinių stenduose ir informacinėse lentose. Informaciją telefonu teikia ir įstaigos registratūra.

19. Pacientams paslaugos teikiamos pagal išankstinę registraciją. Be išankstinės registracijos pacientai priimami tik būtinajai pagalbai.

20. Be siuntimo pacientas gali kreiptis į visus pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros specialistus ir gydytoją dermatovenerologą. Prireikus šie gydytojai nustatyta tvarka pacientą nukreipia pas atitinkamą sveikatos priežiūros specialistą. Pacientas gali būti užregistruotas pas vieną tos pačios profesinės kvalifikacijos specialistą vienai pirminei konsultacijai.

21. Priėmimui pas šeimos gydytoją ar šeimos gydytojo komandos specialistą galima užsiregistruoti:

21.1. Atvykus į kliniką. Tokiu atveju pacientas registratūrai turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą: Lietuvos Respublikoje galiojantį pasą, asmens tapatybės kortelę arba gimimo liudijimą (ne vyresni nei 18 metų). Registruojantis pas antrinio lygio specialistus pacientas informuoja registratorių, ar turi šeimos gydytojo siuntimą konsultacijai. Registratorius pacientui išduoda vizito lapelį, kuriame nurodyta priėmimo data ir laikas, gydytojo pavardė, kabineto numeris.

21.2. Telefonu. Registruodamiesi priėmimui telefonu pacientai registratūros darbuotojui turi nurodyti vardą, pavardę ir gimimo datą. Pacientai privalo įsiminti ar užsirašyti Registratūros darbuotojo nurodytą priėmimo pas gydytoją datą ir laiką bei gydytojo kabineto numerį, nes vizito lapelis jam neišduodamas.

21.3. Internetu per Išankstinę pacientų registracijos informacinę sistemą (IPR IS) klinikos internetiniame puslapyje. Registruojantis internetu užpildoma informacija pagal išankstinės pacientų registracijos informacinės sistemos nurodymus. Užsiregistravęs pacientas turėtų įsiminti arba atsispausdinti pasirinkto priėmimo datą ir laiką, gydytojo pavardę.

22. Registruojantis telefonu ar atvykus į įstaigą planiniam priėmimui pacientui pasiūloma anksčiausia galima priėmimo data ir leidžiama pasirinkti tinkamą priėmimo laiką, jei yra tokia galimybė.

23. Registruojantis klinikos internetiniame puslapyje per IPR IS apsilankymo datą ir laiką pacientas pasirenka pats pagal esamas galimybes.

24. Telefonu ar atvykus į įstaigą galima registruotis nuotolinei konsultacijai ir šeimos gydytojo komandos narių paslaugoms namuose.

25. Nuotolinę konsultaciją teikia šeimos gydytojas (vaikų ligų, vidaus ligų gydytojas, chirurgas, akušeris ginekologas) bei jo komandos nariai (slaugytojas, akušeris, kineziterapeutas ir kt.) telefonu registracijos metu sutartu laiku.

26. Prieš teikiant nuotolinę konsultaciją pacientas nustatyta tvarka identifikuojamas užduodant ne mažiau kaip tris klausimus, susijusius su jo asmens duomenimis ar sutartu kodu.

27. Priėmimui pas šeimos gydytoją tai pačiais dienai pacientai registruojami tokiais atvejais: patyrus įvairios kilmės traumas ir sužeidimus, kai pasireiškia karščiavimas, esant vidutinio stiprumo skausmui (4–5 balai pagal vizualinę analoginę skausmo skalę), kai paros laikotarpiu, pacientui esant ramybės būsenos, atsiranda dusulys, galvos skausmas ir svaigimas, koordinacijos sutrikimas, pykinimas ir vėmimas, staiga progresuojantis tinimas.

28. Registruojant pacientus tos pačios dienos priėmimui stengiamasi registruoti pas jų šeimos gydytoją. Jeigu šeimos gydytojo priėmimo valandos pasibaigusios, pacientas užregistruojamas kitam tuo metu dirbančiam gydytojui.

29. Paciento namuose šeimos medicinos paslaugas teikia šeimos gydytojas, vidaus ligų gydytojas, vaikų ligų gydytojas, gydytojas chirurgas, bendrosios praktikos slaugytojas, kineziterapeutas, slaugytojo padėjėjas, akušeris.

30. Šeimos gydytojo komandos narių paslaugoms namuose registruojami:

30.1. naujagimiai, gavus informaciją apie jų išvykimą iš gimdymo namų ir atvykimą į namus, jei jų namuose neaplinkė slaugytojas ar akušeris;

30.2. sergantys vaikai iki 1 metų amžiaus;

30.3. vaikai, kuriems nustatytas sunkus neįgalumo lygis;

- 30.4. asmenys, kuriems yra nustatytas 0–25 procentų darbingumo lygis arba specialusis nuolatinės slaugos poreikis;
- 30.5. pacientai, kuriems ūmiai sutriko judėjimo funkcija (negali savarankiškai judėti);
- 30.6. pacientai, kuriems karščiavimo metu atsirado naujų odos bėrimų;
- 30.7. pacientai, kuriems pakilo aukštesnė kaip 38,5°C temperatūra ir kurios neveikia temperatūrą mažinantys vaistai;
- 30.8. vaikai iki 10 m. karščiuojant virš 38,5°C gripo (ar kt.) epidemijos metu.
- 30.9. Pacientus, kuriems nustatytas nuolatinės slaugos poreikis arba visiška negalia, planine tvarka namuose lanko gydytojas, prie kurio pacientas yra prisirašęs gydytis (kurį yra pasirinkęs). Sprendimą dėl lankymo namuose datos ir laiko priima gydytojas, suderinęs su pacientu.
31. Pakartotiniams apsilankymams registruoja šeimos gydytojas ar jo komandos nariai, jei teisės aktais nustatyta tvarka lėtine liga sergančiam pacientui vykdomas ilgalaikis sveikatos būklės stebėjimas.
32. Gydytojas, matydamas pakartotinio paciento apsilankymo reikalingumą (paciento būklės stebėjimas, vaistų išrašymas, darbingumo klausimai ir kt.) su pacientu suderina kito jo vizito datą ir laiką. Pacientas registruojamas IPR IS ir jam išduodamas vizito lapelis.
33. Iš anksto užsiregistravę pacientai privalo atvykti į ISPC kliniką paskirtu laiku. Negalintys atvykti nurodytu laiku, ne vėliau kaip prieš vieną darbo dieną iki paskirtos apsilankymo dienos 17-os val. turi pranešti registratūros darbuotojui telefonu (ir susitarti dėl kito priėmimo laiko) arba atsaukti internetinę registraciją klinikos internetiniame puslapyje. Nepranešimas ir neatvykimas į gydytojo priėmimą fiksuojamas paciento asmens sveikatos istorijoje ir ISPC informacinėje pacientų registracijos sistemoje ir traktuojamas kaip paciento pareigos atvykti į gydymo įstaigą nustatytu laiku pažeidimas.
34. Pacientai pas gydytoją priimami tik šiam priėmimui užregistruotu laiku. Jei pacientas pavėluoja į priėmimą pas gydytoją, jo priėmimas nėra užtikrinamas.
35. Jei dėl objektyvių aplinkybių gydytojas aptarnauja pacientą ilgiau negu tam pacientui skirtas laikas, kiti pacientai priimami vėlesniu nei nurodyta registracijoje laiku. Siekiama, kad pacientas būtų priimtas ne vėliau kaip per 15 min. nuo registracijoje nurodyto laiko.
36. Gydytojui susirgus ar dėl kitų priežasčių nesant galimybės aptarnauti iš anksto pas jį užsiregistravusius pacientus, pastarieji informuojami telefonu, jei yra nurodę kontaktinį telefono numerį.

IV SKYRIUS NEMOKAMŲ IR MOKAMŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

37. ISPC teikiamos pirminės, antrinės ir bendrosios asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodytos galiojančioje ISPC licencijoje. Įstaigoje teikiamos paslaugos:
- 37.1. Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros - šeimos medicinos, psichikos sveikatos priežiūros, odontologinės priežiūros.
- 37.2. Dantų rentgeno;
- 37.3. Antrinės ambulatorinės sveikatos priežiūros - fizinės medicinos ir reabilitacijos;
- 37.4. Bendrosios asmens sveikatos priežiūros: akušerio praktikos, slaugos, bendrosios praktikos slaugos, kineziterapijos, slaugos: bendrosios praktikos slaugos, sergančiųjų cukriniu diabetu slaugos, ambulatorinės slaugos paslaugas namuose.
- 37.5. Pirminę ambulatorinę asmens sveikatos priežiūrą vykdančių gydytojų, slaugytojų ir akušerių teikiamos prevencinės ir skatinamosios paslaugos.
38. Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros ir pirminės ambulatorinės psichikos sveikatos priežiūros paslaugos, dėl kurių apmokėjimo iš PSDF sudaryta sutartis su teritorinėmis ligonių kasomis, apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu ISPC teikiamos nemokamai norminių ir vidaus teisės aktų nustatyta tvarka visiems prie įstaigos prisirašiusiems pacientams.
39. Teikiant pirminės odontologinės priežiūros paslaugas, apdraustieji (išskyrus vaikus ir asmenis, besimokančius dieninėse bendrojo lavinimo mokyklose, profesinių mokyklų dieniniuose skyriuose, kol jiems sukanka 24 metai, ir socialiai remtinus asmenis, kai jie pateikia atitinkamą savivaldybės, kurios teritorijoje gyvena, socialinės paramos skyriaus pažymą) moka už vaistus, odontologines ir kitas medžiagas, sunaudotas odontologinės priežiūros paslaugų teikimui, vienkartinės priemones.
40. Privalomuoju sveikatos draudimu apdraustiems ir siuntimą turintiems pacientams antrinio lygio paslaugos teikiamos nemokamai, jei dėl jų apmokėjimo ISPC turi sudariusi sutartis su teritorinėmis ligonių kasomis.

41. Neapdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu paslaugos yra mokamos. Sveikatos ministerijos nustatyta tvarka ir apimtimi nemokamai teikiama tik būtinoji medicinos pagalba (nepriklausomai nuo jų gyvenamosios vietos, prisirašymo prie įstaigos ir socialinių garantijų). Su būtinosios medicinos pagalbos teikimo tvarka galima susipažinti registratūroje ir įstaigos svetainėje.

42. Apdraustieji privalomuoju sveikatos draudimu už ISPC teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jei jos neatitinka būtinosios medicinos pagalbos kriterijų, moka šiais atvejais:

42.1. Pacientas pasirenka sveikatos priežiūros paslaugas, kurios LR sveikatos apsaugos ministro 1999 m. liepos 30 d įsakymu Nr. 357 „Dėl mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašo, kainų nustatymo ir jų indeksavimo tvarkos bei šių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos“ (Galiojanti suvestinė redakcija (nuo 2022-07-01) priskirtos prie mokamų paslaugų.

42.2. Pacientas dėl paslaugos kreipiasi savo iniciatyva neturėdamas siuntimo, kai būtinas siuntimas tai paslaugai gauti.

42.3. Pacientas pageidauja gauti paslaugas, dėl kurių apmokėjimo iš PSDF ISPC nėra sudariusi sutarties su teritorinėmis ligonių kasomis arba yra išnaudojusi sutartyse su teritorinėmis kasomis nurodytą iš PSDF apmokamų paslaugų limitą.

42.4. Pacientas, savo iniciatyva, gydytojui sutikus, pageidauja gauti papildomas paslaugas (pvz. tyrimus, procedūras), medžiagas, medikamentus, medicinos pagalbos priemones, t.y. pagrindinei ligai diagnozuoti ar gydyti nebūtinai paslaugas.

43. Mokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos visiems besikreipiantiems į įstaigą asmenims, taip pat prisirašiusiems prie ISPC klinikos pacientams, tačiau neturintiems kreipimosi metu galiojančio privalomojo sveikatos draudimo.

44. Už suteiktas mokamas paslaugas pacientai moka pagal įstaigoje tuo metu galiojančią kainyną, kuri galima rasti įstaigos svetainėje ir klinikų registratūrose.

45. Informacija apie mokamas paslaugas teikiama žodžiu (telefonu, registratūroje, gydytojo kabinete ir pan.) bei raštu įstaigos informacinėse lentose, stenduose, segtuvuose ir internetiniame puslapyje.

46. Prieš teikiant mokamas paslaugas, pacientas pasirašo Sutikimą gauti mokamą paslaugą ISPC klinikoje. Šis sutikimas teikiant ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas saugomas klinikos registratūroje Pacientų mokamų paslaugų sutikimų segtuve.

47. ISPC teikiama skubioji medicinos pagalba yra kvalifikuota asmens sveikatos priežiūros paslauga, kurią teikia gydytojas arba gydytojas kartu su kitais asmens sveikatos priežiūros specialistais. Skubioji medicinos pagalba – tai medicinos pagalba, teikiama nedelsiant (1 kategorija) arba neatidėliotinai (2, 3, 4 kategorijos), kai dėl ūmių klinikinių būklių (žr. 1 ir 2 prieduose), gresia pavojus paciento ir (ar) aplinkinių gyvybei arba tokios pagalbos nesuteikimas laiku sukelia sunkių komplikacijų grėsmę pacientams

48. **Sunki trauma** – trauma, atitinkanti bent vieną iš šių požymių:

48.1. asmuo patyrė traumą dėl didelės kinetinės energijos poveikio;

48.2. asmuo patyrė traumą kaip pėstysis, dviratininkas, motociklininkas ar važnyčiotojas autoįvykio metu;

48.3. toje pačioje autotransporto priemonėje, kurioje asmuo patyrė traumą, yra žuvusių žmonių;

48.4. vaduojant asmenį, patyrusį traumą, reikėjo gelbėtojų pagalbos;

48.5. asmuo patyrė traumą sprogimo ar susišaudymo metu;

48.6. asmuo patyrė traumą kritimo ar nardymo (suaugęs asmuo – daugiau kaip iš 5 m aukščio, vaikas – iš didesnio kaip jo paties ūgis aukščio) metu;

48.7. po traumos matomi sužalojimai ar būklės yra potencialiai pavojingi gyvybei:

48.8. kiauriniai kaklo, krūtinės, juosmens sužalojimai;

48.9. mažiausiai dviejų ilgųjų kaulų lūžiai;

48.10. galūnių amputacija aukščiau plaštakų ar pėdų;

48.11. daugiau kaip 18 procentų kvėpavimo takų ar kūno nudegimas;

48.12. nestabili krūtinės ląsta;

48.13. akivaizdi neurologinė simptomatika;

48.14. nėsčioji patyrė traumą autoįvykio metu.

49. Būtinoji medicinos pagalba ISPC teikiama visiems pacientams. Būtinoji medicinos pagalba teikiama etapais: pirmiausia suteikiama pirmoji medicinos pagalba, po to – skubioji medicinos pagalba.

50. Kreipiantis į ISPC dėl skubiosios medicinos pagalbos gydytojo siuntimas nereikalingas.

51. Kiekviena asmens sveikatos priežiūros įstaiga pagal kompetenciją privalo užtikrinti (suteikti ir organizuoti) būtinąją medicinos pagalbą.

52. Skubioji medicinos pagalba skirstoma į keturias kategorijas, nurodytas 1 ir 2 prieduose. Jei į asmens sveikatos priežiūros įstaigą tuo pačiu metu atvyksta keli pacientai, kuriems reikalinga skubioji

medicinos pagalba, ir pagalba visiems negali būti suteikta vienu metu, pirmiausia ji turi būti suteikta pacientams, kuriems reikalinga 1 kategorijos, po to – atitinkamai 2, 3 ir 4 kategorijos pagalba.

V SKYRIUS

PACIENTŲ (JŲ ATSTOVŲ) TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE

53. ISPC užtikrina pacientų teises ir pareigas, apibrėžtas LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme (galiojanti redakcija).

54. Įstaigoje visiems pacientams, nepriklausomai nuo jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų ar pažiūrų teikiamos kokybiškos asmens sveikatos priežiūros paslaugos sudarant paciento garbės ir orumo nežeminančias sąlygas bei užtikrinant pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.

55. Laikoma, kad į įstaigą savanoriškai atvykęs ar į namus iškvietęs pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros specialistą pacientas yra informuotas ir sutinka, kad jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų būtinas tyrimų ir gydymo procedūras.

56. Nepilnamečiam pacientui iki 16 m. sveikatos priežiūra teikiama tik su jo atstovų sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos teikimo atvejus. Visais atvejais taikomi tokie diagnostikos ir gydymo metodai, kurie labiausiai atitiktų nepilnamečio interesus atsižvelgiant pirmiausia į nepilnamečio, taip pat jo atstovų valią. Jei yra nesutarimų tarp paciento iki 16 m. ir jo atstovų, diagnostikos ir gydymo metodus parenka gydytojų konsiliumas, atsižvelgdamas į nepilnamečio interesus.

57. Nepilnametis pacientas iki 16 metų, kuris gydytojo pagrįsta nuomone gali pats teisingai vertinti savo sveikatos būklę, turi teisę savarankiškai kreiptis ir spręsti dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, išskyrus įstatymais numatytus atvejus.

58. Paciento teisė pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą užtikrinama:

58.1. prisirašant prie įstaigos, kai pacientui sudaroma galimybė pasirinkti šeimos (vidaus ligų, vaikų ligų) gydytoją bei gydytoją psichiatrą, vėliau –galimybė pakeisti gydytoją.

58.2. Antrinio lygio specialistus pacientas gali pasirinkti išankstinės registracijos metu tiek ISPC, tiek kitose sveikatos priežiūros įstaigose. Siunčiant pacientą specialistų konsultacijoms šeimos gydytojo komandos nariai informuoja apie įstaigas ir specialistus, teikiančius siuntime nurodytos specialybės konsultacijas.

59. Paciento teisė į informaciją užtikrinama pacientui prisirašant prie įstaigos šeimos gydytojo, kai jam žodžiu suteikiama visa informacija apie įstaigą:

59.1. apie teikiamas nemokamas, mokamas ar dalinai mokamas paslaugas, jų kainas, galimybes tomis paslaugomis pasinaudoti,

59.2. apie siuntimo į kitas įstaigas tvarką,

59.3. apie šeimos gydytojų ir kito medicinos personalo kvalifikaciją, jų priėmimo laiką.

59.4. pacientas taip pat supažindinamas su vidaus tvarkos taisyklėmis, jam išaiškinamos ne tik jo teisės, bet ir pareigos.

60. Ši informacija apie įstaigą bei kita pacientams svarbi informacija skelbiama viešai pačioje Įstaigoje informacijos pateikimo vietose ir įstaigos interneto svetainėje.

61. Įstaigoje yra sudaryta galimybė pacientams susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose:

61.1. Pacientui žodžiu pareiškus norą susipažinti su įrašais jo sveikatos istorijoje gydytojas gali paaiškinti įrašus arba pacientui suteikiama galimybė peržiūrėti sveikatos istoriją kartu paaiškinant įrašų prasmę.

61.2. Pacientui jo medicinos dokumentai susipažinti nepateikiami, jeigu, gydytojo nuomone, juose esanti informacija galėtų pakenkti paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Apie paciento prašymą ir tokią sprendimą įrašoma paciento istorijoje.

62. Pacientas, susipažinęs su įrašais savo sveikatos istorijoje, turi teisę prašyti įrašą ištaisyti, jei mano, kad įrašas yra netikslus, neišsamus, dviprasmiškas ar įrašė esantys duomenys nėra susiję su diagnoze, gydymu ar slauga. Tokiu atveju pacientas pildo nustatytą formą „Paciento prašymas pataisyti įrašus sveikatos istorijoje“ ir ją pateikia įrašą padariusiam sveikatos priežiūros specialistui, nurodydamas priežastį, kodėl jis nori įrašą ištaisyti.

63. Jeigu paciento prašymas pagrįstas, įrašas per 15 darbo dienų ištaisomas, papildomas, pakeičiamas ar panaikinamas arba pagrįstai atsakoma įrašą keisti apie tai informuojant pacientą.

64. Paciento teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą ISPC užtikrinama visais atvejais teikiant sveikatos priežiūros paslaugas (apžiūrint pacientą, atliekant tyrimus, taikant gydymą, įgyvendinant sveikatos stiprinimo priemones ir pan.), renkant paciento sveikatos informaciją bei duomenis apie kitus gyvenimo faktus, naudojant, saugant ir atskleidžiant turimą paciento sveikatos informaciją.

65. Informacija apie paciento gyvenimo faktus renkama tik pacientui sutikus ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar slaugyti pacientą.

66. Teikiant sveikatos priežiūros paslaugas dalyvauja pacientas ir paslaugas teikiantis sveikatos priežiūros specialistas, išskyrus atvejus, kai kito medicinos darbuotojo dalyvavimas yra reikalingas paslaugos teikimui.

67. Teikiant paslaugas kartu su pacientu gali dalyvauti vienas trečiasis asmuo, išskyrus atvejus, kai paciento iki 18 metų apžiūroje pageidauja dalyvauti abu jo tėvai.

68. Vyresnio nei 16 metų paciento atstovui ar kitam paciento artimam asmeniui leidžiama dalyvauti tik pacientui žodžiu su tuo sutikus. Jei vyresnis nei 16 metų pacientas pats pageidauja, kad kartu su juo konsultacijoje dalyvautų jam artimas asmuo, paciento prašymas tenkinamas.

69. Visa įstaigoje sukaupta paciento informacija (žodinė, rašytinė, vaizdinė ar elektroninė) laikoma griežtai konfidencialia ir ja gali naudotis tik tie sveikatos priežiūros specialistai, kurie tiesiogiai dalyvauja gydant ar slaugant pacientą.

70. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, jo gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

71. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai.

72. Pacientas medicinos dokumentuose (pvz., Paciento informavimo ir valios pareiškimo lape, kurį pacientas pildo prisirašydamas prie ISPC) gali pasirašytinai nurodyti, koks konkretus asmuo turi teisę gauti jo sveikatos informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas taip pat turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

73. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti teikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą:

73.1. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose yra / buvo gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;

73.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas;

73.3. neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti;

73.4. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, savivaldybių vaiko teisių apsaugos skyriams bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

73.5. sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai ir asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja paciento skundą, kuris susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu.

74. Kai pacientas laikomas negalintiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui, sugyventiniui (partneriui), tėvams (itėvams) 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 tiek, kiek būtina paciento interesams apsaugoti.

75. Pacientai ISPC privalo:

75.1. sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su įstaigos sveikatos priežiūros specialistais ir darbuotojais.

75.2. rūpintis savo sveikata: aktyviai domėtis prevencinių programų galimybėmis ir jomis naudotis, stiprinti sveikatą atsisakant/ ribojant rūkymą, alkoholio vartojimą, sportuojant ir sveikai maitinantis.

75.3. Pasirašytinai susipažinti su vidaus tvarkos taisyklėmis ir kitais įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

75.4. Gerbti įstaigos darbuotojus, kitus pacientus bei lankytojus, pagarbiai ir deramai su jais elgtis, nepažeisti jų teisių ir teisėtų interesų.

75.5. Netrukdyti sveikatos priežiūros specialistams vykdyti savo pareigų, netrukdyti ir nepertraukti kitų pacientų konsultacijų.

- 75.6. Laikytis nustatytos registracijos ir paslaugų teikimo tvarkos.
- 75.7. Nedelsiant informuoti įstaigos registratūrą apie pasikeitusią gyvenamąją vietą ar kitus kontaktinius duomenis, informuoti, jei pasikeitė asmuo, kuriam leidžiama susipažinti su paciento, vaiko ar globotinio sveikatos duomenimis.
- 75.8. Norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinąsios sveikatos priežiūros atvejus.
- 75.9. Tausojant sveikatos priežiūros specialistų kitiems pacientams skiriamą laiką, konsultacijos metu išsakyti tik su konkrečios sveikatos paslaugos teikimu susijusią informaciją.
- 75.10. Negalėdami konsultacijai atvykti paskirtu laiku, kuo skubiau atšaukti vizitą pas sveikatos priežiūros specialistą. Nepranešimas ir neatvykimas į priėmimą laikomas paciento pareigos pažeidimu.
- 75.11. Išjungti mobiliųjų telefonų garsinius signalus visam buvimo įstaigoje laikui.
- 75.12. Laiku, visą kainą sumokėti už suteiktas mokamas sveikatos priežiūros paslaugas.
- 75.13. Tausoti įstaigos inventorių, kitą turta. Įstaigos turto sunaikinimo ar sugadinimo atveju atlyginti įstaigos patirtą žalą LR įstatymų nustatyta tvarka.
- 75.14. Lauko rūbus palikti rūbinėje. Dviračius, vaikiškus vežimėlius palikti jiems skirtose vietose. Su viršutiniaisiais rūbais pacientai nepriimami.
- 75.15. Laikytis viešosios tvarkos: nešiukšlinti, netriukšmauti, laukiamajame nekalbėti garsiai, nerūkyti, netrukdyti aplinkiniams, laikytis asmens higienos ir pan. Už vaikų priežiūrą klinikoje atsako juos atvedę tėveliai ar artimieji.
- 75.16. Asmens sveikatos priežiūros specialistui suteikti visą teisingą informaciją apie ankstesnes ligas, operacijas, genetinį paveldimumą, vartojamus (vartotus) vaistus, alergijas, vaistų ir kitų gydymo metodų netoleravimą bei kitas aplinkybes, galinčias turėti įtakos teikiamai asmens sveikatos priežiūrai.
- 75.17. Sąžiningai vykdyti aptartus sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir nurodymus.
- 75.18. Informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių buvo duotas sutikimas, apie sveikatos būklės pasikeitimą gydymo metu, informuoti, jei atsirado pašalinis ar nepageidaujamas poveikis gydymo eigoje.
- 75.19. Informuoti gydytoją apie visus papildomai savarankiškai naudojamus vaistus, maisto papildus, taikomus gydymo būdus, savo iniciatyva atliktas konsultacijas ir tyrimus, kurie neįtraukti į ESPBI IS duomenų bazę.
- 75.20. Informuoti gydytoją, pas kurį kreipėsi, jei numatyto apsilankymo įstaigoje dieną yra gydomas stacionare.
- 75.21. Laikytis elgesio taisyklių laikinojo nedarbingumo laikotarpiu, vykdyti gydytojo nurodytą gydymą ir režimą, siekiant kuo greitesnio pasveikimo ir komplikacijų sumažinimo, laiku kreiptis į gydymo įstaigą dėl laikinojo nedarbingumo bei gimdymo ir nėštumo pažymėjimų išdavimo, pratęsimo, taip pat nurodytu laiku atvykti sveikatos būklės įvertinimui gydytojų konsultacinėje komisijoje.
76. Pacientui nevykdant sveikatos priežiūros specialistų nurodymų, įstaiga gali atsisakyti pacientui teikti paslaugas išskyrus būtinąją medicinos pagalbą ir atvejus, kai paslaugų suteikimas planine tvarka kitoje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje sukeltų grėsmę paciento gyvybei.
77. Įstaigos darbuotojai turi teisę neteikti planinių paslaugų asmenims, jeigu jų elgesys yra neadekvatus arba turi baudžiamojo nusižengimo arba administracinių teisės pažeidimų požymių (įžeidinėja darbuotoją, jam grasina ar kita). Dėl netinkamo pacientų elgesio darbuotojai informuoja įstaigos administraciją, kuri gali iškviesti policijos pareigūnus.
78. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei.
79. Pacientų atstovai padeda pacientams įgyvendinti jų teises naudodamiesi tokiomis pat teisėmis ir pareigomis kaip ir pacientai.

VI SKYRIUS

PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

80. Jei ISPC nėra galimybių suteikti pacientui reikalingas sveikatos priežiūros paslaugas (antrinio ar tretinio lygio specialistų konsultacijos, sudėtingi tyrimai, gydymas stacionare), pacientas sveikatos priežiūros paslaugoms gali būti siunčiamas į kitas įstaigas:

- 80.1. specialisto konsultacijai kitoje įstaigoje;
- 80.2. stacionariniam gydymui ligoninėje;
- 80.3. reabilitacijai medicininės reabilitacijos ir sanatorinio gydymo įstaigoje;
- 80.4. ilgalaikiam gydymui slaugos ir palaikomojo gydymo įstaigoje;
- 80.5. ekspertizei į medicininės–socialinės ekspertizės įstaigas.
81. Paciento siuntimo į kitas gydymo įstaigas tikslingumą nustato jį gydantis gydytojas ir sprendimą suderina su pacientu, suteikęs jam visą reikalingą informaciją. Pacientui atsisakius vykti į siunčiamą gydymo įstaigą, gydytojas apie tai įrašo jo asmens sveikatos istorijoje, o pacientas tai patvirtina savo parašu. Už nepilnamečius vaikus pasirašo tėvai ar globėjai.
82. Gydytojas, siųsdamas pacientą į kitą asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią įstaigą, užpildo nustatytos formos elektroninį siuntimą (forma E027), kurį pateikia į ESPBI IS apie tai pažymėjęs paciento sveikatos istorijoje.
- 82.1. Pacientas, turėdamas siuntimą, gali laisvai rinktis bet kurią šalies ambulatorinę arba stacionarinę asmens sveikatos priežiūros įstaigą, turinčią sutartį su teritorine ligonių kasa dėl paslaugų apmokėjimo.

VII SKYRIUS

GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

83. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės ar jo netenkina gautos sveikatos priežiūros paslaugos, turi teisę pateikti skundą.
84. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas, tiesiogiai atvykus į įstaigą ar per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu ar kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę).
85. Tiesiogiai raštiški skundai gali būti teikiami padalinio vadovui ar įstaigos administracijai. Per atstumą skundas teikiamas įstaigos administracijai.
86. Jei skundą tiesiogiai teikia pacientas, jis turi parodyti asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą. Jei skundą tiesiogiai teikia paciento atstovas, jis turi parodyti asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą ir kartu su skundu, kuriame nurodytas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, pateikti atstovavimą liudijantį dokumentą.
87. Jei skundą per atstumą teikia pacientas, turi būti pridėta notaro ar advokato patvirtinta paciento asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Jei skundą per atstumą teikia paciento atstovas, skunde turi būti nurodytas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta ir pacientas, kurio vardu atstovas kreipiasi, taip pat pridėtas atstovo asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas bei atstovavimą liudijantis dokumentas.
88. 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, už skundo tyrimą atsakingas asmuo per 3 darbo dienas skundą pateikusiam asmeniui parašo atsakymą, kuriame nurodomi nustatyti trūkumai ir duodamas 30 dienų terminas patikslinti skunde pateiktą informaciją ar atsiųsti trūkstamus dokumentus. Per 30 dienų nepašalinus trūkumų skundas nenagrinėjamas. Tokiu atveju pacientas turi teisę skundą pateikti iš naujo.
89. Įstaigoje nagrinėjami tik įskaitomai parašyti skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta, duomenys ryšiui palaikyti bei aiškiai išdėstyta skundo esmė (teisės, kurias, paciento manymu, įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą).
90. Skundas išnagrinėjamas ir duodamas atsakymas raštu per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Jei per 20 darbo dienų nepavyksta skundo iširti, skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, apie tai pateikęs skundą asmuo bus informuotas raštu.
91. Įstaigoje nenagrinėjami skundai dėl paciento sveikatai padarytos žalos atlyginimo. Tokiu atveju reikia kreiptis su raštišku prašymu dėl žalos atlyginimo į Komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, kuri yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo ir kuri prašymus nagrinėja neatlygintinai.
92. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientas turi teisę kreiptis tik po to, kai jo skundą išnagrinėjo įstaiga ir jis liko nepatenkintas nagrinėjimo rezultatais: į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, į

Lietuvos bioetikos komitetą dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams.

93. Savo nepasitenkinimą gautomis sveikatos priežiūros paslaugomis ar pastabas pacientai gali išreikšti žodžiu tiesiogiai sveikatos priežiūros paslaugas teikusiam specialistui, kuris, reaguodamas į pareikštas pastabas, pasistengs trūkumus nedelsiant ištaisyti.

93.1. Kilus ginčui ar konfliktui tarp paciento ir gydytojo ar kito medicinos darbuotojo, nesutarimą sprendžia tiesioginis gydytojo ar ISPC direktorė.

93.2. Jei negalima priimti sprendimo dėl gydymo, tenkinančio abi puses – pacientą išklauso ir apžiūri gydytojų konsiliumas, kuris organizuojamas kitą artimiausią ISPC darbo dieną.

93.3. Jei pacientas turi nusiskundimų dėl ISPC darbo tvarkos, juos gali pateikti raštu arba žodžiu įstaigos administracijai jos priėmimo valandomis.

VIII SKYRIUS

INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

94. Pacientui, pateikusiam asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, įstaigoje užtikrinama teisė gauti informaciją apie jo sveikatos būklę.

95. Informaciją pacientui apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, prognozę, skiriamą gydymą ir kt., suprantama ir aiškia forma teikia pacientą konsultavęs gydytojas, šeimos gydytojas (ar jo komandos nariai savo kompetencijos ribose) išsamiai atsakydami į paciento klausimus.

96. Detali informacija pacientui suteikiama prieš jam apsisprendžiant dėl invazinių/intervencinių procedūrų ir operacijų: apie 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.

96.1. Visa informacija apie pacientų buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientus yra laikoma konfidencialia ir po pacientų mirties. Konfidenciali informacija kitiems asmenims yra suteikiama tik pateikus rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai arba paciento medicinos dokumentuose yra nurodytas asmuo, kuriam pacientas suteikia teisę tokia informaciją gauti. Be paciento sutikimo konfidenciali informacija yra suteikiama valstybės institucijoms, kurioms suteikta tokios informacijos gavimo teisė.

97. Informacija pacientui apie jo sveikatos būklę ir su tuo susijusias kitas aplinkybes gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas raštu atsisakė gauti šią informaciją (teisė nežinoti).

98. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas. Tokiu atveju ši informacija gali būti suteikta paciento atstovui.

99. 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 – informacija suteikiama vienam iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų) arba vienam iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienam iš šio paciento senelių jų prašymu.

100. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, gydymo prognozę ir kt. negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu. Informacija pacientui negali būti neteikiama, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

101. Telefonu informacija apie pacientą neteikiama.

102. Informacija apie nepilnamečio paciento sveikatą teikiama jo tėvams arba globėjams, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos suteikimas gali pakenkti nepilnamečio paciento interesams.

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

103. Paciento medicinos dokumentai yra ISPC nuosavybė ir yra saugomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka. Nei pacientas, nei kiti asmenys neturi teisės patys šio dokumento laikyti (saugoti) ar išnešti iš ISPC.

104. Pacientas gali paprašyti padaryti sveikatos istorijos ar atskirų medicinos dokumentų kopijas, taip pat diagnozės ir gydymo aprašymus. Prašymas gali būti teikiamas tiesiogiai į registratūrą ar nuotoliniu būdu (elektroniniu paštu ar paštu). Prašymą gali teikti pats pacientas ar jo atstovas.

105. Jei prašymą teikia pats pacientas registratūros darbuotojui, jis parodo asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą ir pildo nustatytos formos „Paciento prašymas gauti raštišką informaciją iš medicinos dokumentų“.

106. Jei prašymą teikia paciento atstovas registratūros darbuotojui, jis parodo asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą ir pateikia atstovavimą liudijančio dokumento/raštiško paciento sutikimo kopiją.

107. Jei prašymą teikia pats pacientas nuotoliniu būdu (elektroniniu paštu ar paštu), jis siunčia užpildytą „Paciento prašymą gauti raštišką informaciją iš medicinos dokumentų“ ir paciento asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, patvirtintą notaro ar jam atstovaujančio advokato. Prašymo forma pateikta įstaigos svetainėje.

108. Jei prašymą teikia paciento atstovas nuotoliniu būdu (elektroniniu paštu ar paštu), jis siunčia užpildytą „Paciento prašymą gauti raštišką informaciją iš medicinos dokumentų“ ir prideda atstovo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją bei atstovavimą liudijančio dokumento/raštiško paciento sutikimo kopiją.

109. Raštišką informaciją iš medicinos dokumentų įstaiga pacientui pateikia prašomu formatu.

110. Už medicinos dokumentų kopijų padarymą bei diagnozės ir gydymo aprašymus iš paciento imamas įstaigos vadovo patvirtintas mokestis.

111. Medicinos dokumentų kopijos pacientui išduodamos per 1 darbo dieną, o diagnozės ir gydymo aprašymai per 10 darbo dienų nuo paciento kreipimosi dienos. Jei įstaiga neturi prašomos informacijos, pareiškėjas raštu ar telefonu informuojamas per 5 dienas.

112. Konfidenciali paciento informacija kitiems asmenims suteikiama tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai.

113. Institucijos, norinčios gauti informacijos apie pacientą, sveikatos priežiūros įstaigai pateikia raštišką prašymą, pasirašytą kvalifikuotu parašu arba antspauduotą ir pasirašytą institucijos vadovo. Prašyme turi būti nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Prie institucijos prašymo pridedamas raštiškas paciento sutikimas.

114. Be paciento sutikimo jo konfidenciali informacija suteikiama asmenims, paciento pasirašytinai nurodytiems paciento medicininuose dokumentuose nurodytu mastu ir terminais medicininuose dokumentuose (Paciento informavimo ir valios pareiškimo lape).

115. Be raštiško paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka paciento konfidenciali informacija suteikiama tik tarnybiniais tikslais valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti tokią informaciją apie pacientą:

115.1. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose yra / buvo gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;

115.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas;

115.3. neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti;

115.4. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, savivaldybių vaiko teisių apsaugos skyriams bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.

115.5. sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai ir asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja paciento skundą, kuris susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu.

116. Visos šios aukščiau nurodytos institucijos ar įstaigos pateikia vadovo arba jo įgalioto asmens, ar komisijos pirmininko pasirašytą prašymą, pavedimą, sprendimą ar kitą dokumentą, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal tų institucijų ar įstaigų darbą reglamentuojančius teisės aktus.

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

118. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, ISPC informaciją apie pacientą pateikia savo iniciatyva, nesant prašymo ir be paciento sutikimo:

118.1. teisėsaugos institucijoms - apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika;

118.2. savivaldybių vaiko teisių apsaugos skyriams pagal vaiko gyvenamąją vietą arba pagal sveikatos priežiūros įstaigos vietą – nedelsiant, esant pagrįstų įtarimų, kad yra pažeidžiamos vaiko teisės, įskaitant:

118.2.1. kai įtaria vaiko nepriežiūrą (pavyzdžiui, netenkinami vaiko fiziniai ar psichiniai poreikiai, neužtikrinama sveika vaikui aplinka);

118.2.2. kai įtaria emocinį, fizinį ir (ar) seksualinį smurtą vaiko atžvilgiu;

118.2.3. kai vaiko atstovai pagal įstatymą neužtikrina sveikatos priežiūros paslaugų vaikui teikimo (pavyzdžiui, nevykdo sveikatos priežiūros specialistų rekomendacijų, neužtikrina, kad vaikui būtų atlikti profilaktiniai sveikatos tikrinimai, atsisako vaikui būtino gydymo);

118.2.4. kai įtaria, kad vaiko atstovai pagal įstatymą dėl sveikatos būklės (pavyzdžiui, psichikos ir elgesio sutrikimo, hospitalizavimo, kai vaikai lieka be priežiūros) negali tinkamai vykdyti savo pareigų vaiko atžvilgiu.

118.2.5. kai nustatoma pavojinga infekcinė liga, lytiškai plintanti liga, sunkus nelaimingas atsitikimas darbe ir kt. atitinkamoms institucijoms bei kitais teisės aktų nustatytais atvejais.

X SKYRIUS

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

119. ISPC patalpos turi būti švarios, tvarkingos, reguliariai valomos.

120. ISPC pacientams (jų atstovams) ir lankytojams draudžiama:

120.1. Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu naudotis mobiliuoju telefonu: daryti garsinius įrašus, fotografuoti, filmuoti.

120.2. Savavališkai įeiti bei lankytis tarnybinėse patalpose.

120.3. Nekviestiems įeiti į konsultacijų ar procedūrinių kabinetą.

120.4. Atsivesti/atsinešti gyvūnus į įstaigą.

120.5. Į įstaigą ar jos teritoriją atsinešti šaunamąjį ir/ar šaltąjį ginklą.

120.6. Įstaigos patalpose ir/ar jos teritorijoje rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus.

120.7. Įstaigos patalpose ir/ar jos teritorijoje vartoti narkotines, psichotropines ar kitas psichiką veikiančias medžiagas, išskyrus šių medžiagų vartojimą gydymo tikslais, dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros specialistui.

121. ISPC darbuotojams draudžiama:

121.1. Įstaigos patalpose ir/ar jos teritorijoje rūkyti

121.2. įstaigoje būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar toksinių medžiagų.

121.3. elektroniniais ryšiais, programine įranga, biuro įranga, telefoniniais ryšiais ir kanceliarinėmis bei kitomis priemonėmis naudotis asmeniniams tikslams.

122. ISPC darbuotojai privalo:

122.1. Dirbti vilkint švarią ir tvarkingą medicininę aprangą turint tiesioginį kontaktą su pacientais.

122.2. Prieš pradėdant darbą įsitikinti, kad įrenginiai tvarkingi ir darbo vieta tinkamai sutvarkyta.

122.3. Laikytis darbo drausmės, pagarbiai ir dalykiškai bendrauti su darbuotojais, lankytojais bei pacientais, laikytis Pacientų aptarnavimo standarto.

122.4. Laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, vadovautis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų, susijusių su darbų sauga, nuostatomis, ISPC direktoriaus įsakymais.

122.5. Racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją ir kitus materialinius išteklius.

122.6. Užtikrinti pacientų asmens duomenų saugumą taip, kaip nustatyta teisės aktuose.

122.7. Nepažeisti aplinkos kokybės normatyvų ir standartų, higienos normų, laikytis atliekų nukenksminimo tvarkos, žinoti (pagal savo kompetenciją) reagentų ir kitų cheminių medžiagų sandėliavimo, išfasavimo ir transportavimo tvarką, nukenksminimo būdus.

122.8. Užtikrinti, kad jų darbo vietoje pašaliniai asmenys būtų tik darbuotojui esant.

122.9. Nedelsiant pranešti savo tiesioginiams vadovams apie iškilusius konfliktus ir nesusipratimus su pacientais ir/ar jų atstovais, lankytojais ir kitais darbuotojais.

123. ISPC darbuotojas, paskutinis toje patalpoje baigęs darbą, turi sutvarkyti darbo vietą, išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus ir užrakinti patalpas.

124. ISPC administracija neatsako už darbuotojų asmeninius daiktus, nesusijusius su tiesioginiu darbu ir paliktus darbo vietoje.

XI SKYRIUS

PACIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGI PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA

125. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai, pinigai, rūbai bei kiti daiktai įstaigoje neregistruojami ir nesaugomi.

XII SKYRIUS

ĮSTAIGOS, ADMINISTRACIJOS, KITŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

126. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos visuose ISPC padaliniuose teikiamos: pirmadieniais - penktadieniais nuo 8 val. iki 18.30 val.

126.1. Iškvietimai į namus registruojami darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 14.00 val.

127. ISPC administracijos darbo laikas yra nuo 8.00 iki 17.00 val., pietų pertrauka nuo 12.00 iki 13.00 val., adresu: Staniūnų 72B-106, Panevėžys.

128. Paslaugų namuose tarnyba – pirmadieniais – sekmadieniais nuo 8.00-20 val.

129. Darbuotojai dirba pagal iš anksto patvirtintus darbo grafikus.

XIII SKYRIUS

VAISTINIŲ PREPARATŲ REKLAMUOTOJŲ VIZITŲ IR REKLAMINIŲ RENGINIŲ ORGANIZAVIMO TVARKA

130. Vaistų reklamuotojų ir kitų asmenų vizitai į ISPC, siekiant suteikti informaciją apie reklamuojamą vaistinį preparatą, suorganizuoti reklaminį renginį ar asmeniškai susitikti su konkrečiu sveikatos priežiūros specialistu, turinčiu teisę skirti vaistinius preparatus, yra nemokami ir organizuojami taip, kad nepažeistų ISPC darbo ir vidaus tvarkos taisyklių, netrukdytų specialistams vykdyti savo tiesioginių pareigų, nepažeistų pacientų teisių gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas bei neprieštarautų įstaigos formuojamai reklaminį renginių organizavimo politikai ar kitoms įstaigos vertybėms.

131. Vaistų reklamuotojų vizitai ir kiti reklaminiai renginiai ISPC organizuojami tik antradieniais ir / arba trečiadieniais konkrečiai numatytu laiku.

132. Prašymas organizuoti reklaminį renginį įstaigos direktoriui turi būti pateiktas ne vėliau nei 10 dienų iki planuojamo renginio, jame nurodant pareiškėjo vardą, pavardę, darbovietę, kontaktinį numerį, vizito tikslą bei įvardijant, kokį reklaminį renginį siekiama organizuoti (reklamos objektas), renginio trukmę, tikslinę grupę. Sprendimas dėl leidimo organizuoti renginį, kurį, atsižvelgiant į reklaminio renginio informacinę, mokslinę, klinikinę vertę ISPC darbuotojams, priima ISPC direktorė, jo nesant kito įgalioto asmens, teikimu, turi būti priimtas ne vėliau nei 5 dienos iki renginio, apie priimtą sprendimą nurodytais kontaktais informuojant pareiškėją. Vaistų reklamuotojų renginiai registruojami ISPC vidinėje registracijos sistemoje

133. Reklaminio renginio metu griežtai draudžiama į renginio patalpas pristatyti bet kokius maisto produktus, maisto gaminius, gėrimus ir jais vaišinti ISPC darbuotojus.

134. Vaistų reklamuotojo vizitas į asmens sveikatos priežiūros įstaigą, siekiant asmeniškai susitikti su sveikatos priežiūros specialistu, turinčiu teisę skirti vaistinius preparatus, ir suteikti jam informaciją apie reklamuojamą vaistinį preparatą, sveikatos priežiūros specialisto darbo laiku, skirtu pacientams priimti, draudžiamas.

135. Vaistų reklamuotojai ir kitų reklaminį renginių organizatoriai, vadovaujantis Lietuvos Respublikos labdaros ir paramos įstatymo nustatyta tvarka, turi teisę ISPC teikti paramą.

136. Be įstaigos administracijos suderinimo ISPC patalpose bei teritorijoje draudžiama platinti informaciją ir/ar kitą reklaminę medžiagą, bukletus, lankstinukus, plakatus, akcijas ir t.t.

137. ISPC sveikatos priežiūros specialistams ir kitiems darbuotojams, skatinamiems skirti, tiekti ar parduoti (išduoti) vaistinius preparatus ar organizuoti kitą reklaminių renginių, draudžiama iš vaistų reklamuotojų ar kitų reklaminių renginių organizatorių prašyti ar priimti atlygį pinigais, dovanomis, suvenyrais ar kitokia su sveikatos priežiūros specialisto profesine veikla nesusijusia ir neteisėta forma.

138. Vaistų reklamuotojams ar kitus reklaminius renginius organizuojantiems ir vykdančioms asmenims pažeidus šią tvarką, apie pažeidimą bus informuojama Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos, ir administracijos sprendimu reklaminiiais tikslais bus 6 mėnesiams apribotas lankymasis ISPC.

XIV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

139. Šios taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

140. Vidaus tvarkos taisyklės skelbiamos viešai ISPC informacinėse lentose ir internetiniame puslapyje www.epione.lt

141. Visuomenės informavimo priemonių atstovai gali bendrauti su klinikos personalu ir/ar pacientu ar juos filmuoti/fotografuoti/daryti garso įrašus klinikoje ar jos teritorijoje tik gavę to paciento bei ISPC Administracijos raštišką sutikimą.

142. Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar papildomos pasikeitus ISPC darbo organizavimui, ar atitinkamiems teisės aktams.

XV SKYRIUS PRIEDAI

VAIKŲ SKUBIOSIOS MEDICINOS PAGALBOS MASTAS

Skubiosios medicinos pagalbos kategorija	Laikas, per kurį turi būti pradėta teikti pagalba	Ūmios klinikinės būklės arba skubiosios medicinos pagalbos teikimo indikacijos
1	2	3
1 kategorija (nedelsiant)	Nedelsiant, tuo pat metu vertinama paciento būklė ir atliekami gydymo veiksmai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nepralaidūs kvėpavimo takai (visiška kvėpavimo takų obstrukcija). 2. Kvėpavimo sustojimas arba pavieniai kvėpčiojimai (agoninis kvėpavimas). 3. Vykstantis labai gausus kraujavimas. 4. Kardiopulmoninis nepakankamumas. 5. Šokas. 6. Vykstantis traukulių priepuolis. 7. Sutrikusi sąmonė, kada visiškai nereaguojama į balsą ir skausmą. 8. Ūminis cheminis akių pažeidimas.
2 kategorija (labai skubi)	Pacientui skubioji medicinos pagalba turi būti pradėta teikti ne vėliau kaip per 10 min. nuo atvykimo į asmens sveikatos priežiūros įstaigą.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Labai stiprus / nepakeliamas (9–10 balų) skausmas. 2. Nesustabdytas gausus kraujavimas. 3. Sutrikusi sąmonė (reaguoja tik į balsą arba į skausmą arba reaguoja nenormaliai). 4. Klinikinio vertinimo metu juntama, kad oda labai karšta ir (ar) išmatuota kūno paviršiaus temperatūra vaiko iki 6 mėnesių $\geq 38.5^{\circ}\text{C}$, vaiko nuo 6 mėnesių iki 18 metų $\geq 40^{\circ}\text{C}$. 5. Klinikinio vertinimo metu juntama, kad oda šalta ir (ar) šerdinė kūno temperatūra (matuojama stemplėje arba tiesiojoje žarnoje) $< 35^{\circ}\text{C}$. 6. Labai žemas SpO₂ (< 92 procentai kvėpuojant aplinkos oru arba < 95 procentai skiriant deguonies terapiją). 7. Alergija ar įkandimas (igėlimas) su Kvinkės tipo edema ir (ar) anafilaksinės reakcijos anamneze, ir (ar) liežuvio, veido edema. 8. Ūmus dusulys (padidėjęs kvėpavimo raumenų darbas, negali kalbėti sakiniiais, stridoras, seilėtekis). 9. Inhaliacinis kvėpavimo takų pažeidimas. 10. Nuodus išskiriančio gyvūno įkandimas. 11. Ūmūs jutimų ir motorikos sutrikimai. 12. Meninginiai simptomai ar meningizmas. 13. Ūmiai atsiradęs hemoraginis bėrimas. 14. Vietinė audinių infekcija su emfizema ar kraujagyslių pažeidimu. 15. Vėmimas krauju ar tuštinimasis šviežiu arba pakitusiu krauju. 16. Cukrinis diabetas su hiperglikemija ir ketoacidoze. 17. Sunki trauma. 18. Galūnių patologija su kraujotakos sutrikimu. 19. Akies kiaurinis sužalojimas ar ūmus visiškas regėjimo netekimas. 20. Kraujavimas iš makšties (bet kokio intensyvumo), jei yra daugiau kaip 20 savaičių nėštumas.

		<p>21. Apsinuodijimas (arba įtariamas apsinuodijimas) pavojingomis ar labai pavojingomis medžiagomis, vaistų perdozavimas.</p> <p>22. Psichikos liga ar elgesio sutrikimas, kai yra didelė savęs ir (ar) aplinkinių žalojimo rizika, yra buvę savęs žalojimo atvejų, būdingi aktyvūs veiksmai, siekiant pakenkti sau arba noras pabėgti, siekiant pakenkti sau.</p> <p>23. Žinoma įgimta ar įgyta imunosupresinė būklė ir įtariama infekcinė liga.</p> <p>24. Ūminis cheminis nudegimas.</p> <p>25. Įtarus, kad pacientas užsikrėtęs ypač pavojinga infekcija, kai pacientą reikia izoliuoti.</p>
3 kategorija (skubi)	Pacientui skubioji medicinos pagalba turi būti pradėta teikti ne vėliau kaip per 30 min. nuo atvykimo į asmens sveikatos priežiūros įstaigą.	<p>1. Stiprus skausmas (6–8 balai).</p> <p>2. Nesustabdytas nestiprus kraujavimas.</p> <p>3. Buvęs sąmonės netekimas ir (ar) traukuliai, įvykę per pastarąsias 24 valandas.</p> <p>4. Klinikinio vertinimo metu juntama, jog vaiko nuo 6 mėnesių iki 18 metų oda labai karšta ir (ar) išmatuota kūno paviršiaus temperatūra $\geq 38.5^{\circ}\text{C}$.</p> <p>5. Neaiški anamnezė: radiniai neatitinka anamnezės duomenų, įtariamas smurtas ar netinkamas elgesys su vaiku.</p> <p>6. Žemas SpO_2 (< 95 proc. kvėpuojant aplinkos oru).</p> <p>7. Staiga pablogėjęs regėjimas.</p> <p>8. Alergija arba įkandimas (įgėlimas), esant išplitusiam bėrimui arba pūslėms, atsiradusiems per pastarąsias 24 valandas.</p> <p>9. Apsinuodijimas, esant vidutinei savęs žalojimo rizikai (noras pakenkti sau yra deklaratyvus).</p> <p>10. Psichikos liga arba elgesio sutrikimas, kai yra aiški psichiatrinė anamnezė ir (ar) vidutinė savęs (noras pakenkti sau yra deklaratyvus) ir (ar) aplinkinių žalojimo rizika.</p> <p>11. Bet kokia trauma, esant krešėjimo sistemos įgimties ar įgytiems sutrikimams.</p>
4 kategorija (standartinė)	Pacientui skubioji medicinos pagalba turi būti pradėta teikti ne vėliau kaip per 60 min. nuo atvykimo į asmens sveikatos priežiūros įstaigą.	<p>1. Vidutinis skausmas (4–5 balai).</p> <p>2. Vaikai iki 8 metų, kuriems pagal anamnezę (lėtinė liga ar buvę gyvybei grėsmingi įvykiai ar susirgimai) ir klinikinius požymius (pasikeitęs elgesys ar sąmonės būklė, kvėpavimo ar kraujotakos sutrikimai, sutrikęs skysčių patekimas ar diurezė, pakilusi kūno temperatūra ir bėrimas) yra potenciali sunkių komplikacijų grėsmė.</p> <p>3. Vaikų karščiavimas $> 38^{\circ}\text{C}$, nepraeinantis vartojant karščiavimą mažinančius vaistus ilgiau kaip 24 valandas.</p> <p>4. Ūmi dehidratacija.</p> <p>5. Nuodingų dūmų įkvėpimas.</p> <p>6. Kitos traumos (nenurodytos 2 ir 3 kategorijose) ir nelaimingi atsitikimai, įvykę per pastarąsias 48 valandas, esant didėjančiam tynimui, stiprėjančiam funkcijos sutrikimui.</p> <p>7. Pasiutusių ar galimai pasiutusių gyvūnų įkandimai, įdrėskimai su apseilėjimu.</p> <p>8. Erkių įsisiurbimas.</p> <p>9. Veido ir žandikaulių srities pūliavimas.</p> <p>10. Dirbtinai suformuotų stomų sutrikimai (kai reikia jas pakeisti ar atkimšti).</p> <p>11. Komplikacijos po medicininės intervencijos (iširusi siūlė, pūlingos išskyros, didėjantis tynimas, nepakankama imobilizacija), atsiradusios iki 48 valandų po procedūros arba išrašymo iš stacionarinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos.</p> <p>12. Svetimkūniai (esami arba įtariami) audiniuose arba natūraliose kūno angose / kūno ertmėse, atsiradę per pastarąsias 48 valandas.</p>

SUAUGUSIŲJŲ SKUBIOSIOS MEDICINOS PAGALBOS MASTAS

Skubiosios medicinos pagalbos kategorija	Laikas, per kurį turi būti pradėta teikti pagalba	Ūmios klinikinės būklės arba skubiosios medicinos pagalbos teikimo indikacijos
1	2	3
1 kategorija	Nedelsiant, tuo pat metu vertinama paciento būklė ir atliekami gydymo veiksmai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esamas ar gresiantis širdies ir (ar) kvėpavimo sustojimas. Pacientas po gaivinimo. 2. Kvėpavimo dažnis (toliau – KD) < 10 kartų per minutę KD >29 kartai per minutę. 3. Sistolinis arterinis kraujo spaudimas (toliau – AKS) < 80 mmHg. 4. Sąmonės praradimas ir nereagavimas į skausmą arba reakcija pagal Glazgo komų skalę (toliau – GCS) < 9 balai. 5. Viso kūno traukuliai. 6. Intraveninis vaistų arba narkotikų perdozavimas, sukėlęs hipoventiliaciją ir hemodinamikos sutrikimą. 7. Ūminis cheminis akių pažeidimas.
2 kategorija	Pacientui skubioji medicinos pagalba turi būti pradėta teikti ne vėliau kaip per 10 min. nuo atvykimo į asmens sveikatos priežiūros įstaigą.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ūmus, gyvybei grėsmingas kvėpavimo ir (ar) kraujotakos sutrikimas. 2. Ūmus didelio kraujo kiekio (25 procentų cirkuliuojančio kraujo kiekio arba daugiau) netekimas. 3. Labai stiprus / nepakeliamas skausmas dėl įvairių priežasčių, kai skausmo intensyvumas vertinamas 9–10 balų pagal dešimties balų skalę. 4. Hipoglikemija arba hiperglikemija, kai gresia pavojus išsivystyti hipoglikeminei komai, diabetinei ketoacidozei arba hiperosmolarinei hiperglikemijai. 5. Karščiavimas, kai yra klinikinių sepsio požymių (ne mažiau kaip du iš šių požymių: KD > 22 kartai per minutę, AKS < 100mmHg, bet kokio lygio sąmonės sutrikimas). Bendras kūno atšalimas, kai temperatūra < 36 °C. 6. Sunki trauma. 7. Didelės rizikos anamnezė: <ol style="list-style-type: none"> 7.1. didelio raminamųjų medžiagų kiekio suvartojimas ar kitos kilmės toksinių medžiagų suvartojimas; 7.2. kitas gyvybei pavojingas apsinuodijimas; 7.3. gyvybei pavojingas aplinkos faktorių poveikis (generalizuota alerginė reakcija). 8. Psichikos ir elgesio sutrikimai: <ol style="list-style-type: none"> 8.1. agresija arba smurtas, keliantys grėsmę pačiam pacientui ir aplinkiniams; 8.2. intensyvus psichomotorinis sujaudinimas, kai reikalingas fizinis asmens laisvės suvaržymas dėl grėsmės sau ar aplinkiniams.

<p>3 kategorija</p>	<p>Pacientui skubioji medicinos pagalba turi būti pradėta teikti ne vėliau kaip per 30 min. nuo atvykimo į asmens sveikatos priežiūros įstaigą.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hipertenzinė krizė su greitai progresuojančiais širdies-kraujagyslių ir (ar) centrinės nervų sistemos pažeidimo požymiais. 2. Vidutinio sunkumo nukraujavimas su klinikiniais požymiais dėl bet kokios priežasties. 3. Mieguištumas, sulėtėjusi reakcija dėl bet kokios priežasties (pagal GCS < 13 balų). 4. Oksigenacija < 90 procentų. 5. Besikartojantys traukuliai, užfiksuoti per pastarąsias 12 valandų. 6. Besikartojantis vėmimas ir (ar) viduriavimas esant sisteminei intoksikacijai. 7. Ūmi dehidratacija. 8. Galvos trauma ir trumpalaikis sąmonės netekimas. 9. Stiprus skausmas, vertinamas 6–8 balais pagal dešimties balų skalę, kai reikia skubiai numalšinti skausmą. 10. Ūmi židininė neurologinė simptomatika. 11. Galūnės trauma, dėl kurios sutriko kraujotaka. 12. Psichikos ir elgesio sutrikimai: <ol style="list-style-type: none"> 12.1. mėginimas nusizudyti ar tokio poelgio grėsmė; 12.2. ūmios psichozės; 12.3. sunki psichologinė trauma, sukianti elgesio sutrikimus; 12.4. sunki depresija; 12.5. ryškus psichomotorinis sujaudinimas. 13. Kiauryminis akies sužalojimas ar ūmus visiškas regėjimo netekimas.
<p>4 kategorija</p>	<p>Pacientui skubioji medicinos pagalba turi būti pradėta teikti ne vėliau kaip per 60 min. nuo atvykimo į asmens sveikatos priežiūros įstaigą.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karščiavimas > 39 °C, nepraeinantis vartojant geriamuosius vaistus ilgiau kaip 24 valandas. 2. Ūmus per pastarąsias 48 valandas atsiradęs širdies ritmo (supraventrikulinė tachikardija, prieširdžių virpėjimas, prieširdžių plazdėjimas, plačių kompleksų tachikardija) ar laidumo (II–III laipsnio AV blokada, atrioventrikulinis ritmas) sutrikimas. 3. Šlapimo sulaikymas, anurija, dializuojamo paciento komplikacijos: A/V šunto trombozė, dializinio kateterio iškritimas / trombozė / disfunkcija. 4. Sunki abstinencijos būklė, galinti komplikuotis dėl rizikos veiksnių (anamnezėje būta psichozių, traukulių; gali komplikuotis dėl gretutinių ūmių ir lėtinių ligų; kompulsyvus psichoaktyviųjų medžiagų potraukis). 5. Pasiutusių ar galimai pasiutusių gyvūnų įkandimai, įdrėskimai, apseilėjimai. 6. Kitos traumos (nenurodytos 2 ir 3 kategorijose) ir nelaimingi atsitikimai, įvykę per pastarąsias 48 valandas, esant didėjančiam tynimui, stiprėjančiam funkcijos sutrikimui. 7. Erkių įsisiurbimas. 8. Veido ir žandikaulių srities pūliavimas. 9. Dirbtinai suformuotų stomų sutrikimai (kai reikia jas pakeisti ar atkimšti). 10. Negausus kraujavimas iš makšties arba pilvo skausmas nėštumo metu. 11. Komplikacijos po medicininės intervencijos (iširusi siūlė, pūlingos išskyros, didėjantis tynimas, nepakankama imobilizacija), atsiradusios iki 48 val. po procedūros arba išrašymo iš stacionarinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos. 12. Svetimkūniai audiniuose arba natūraliose kūno angose / kūno ertmėse, atsiradę per pastarąsias 48 valandas.