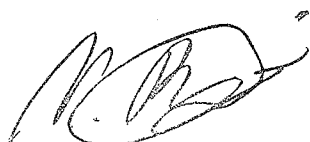


**ĮSAKYMAS
DĖL VIDAUS TVARKOS TAISYKLIŲ NAUJOS REDAKCIJOS
PATVIRTINIMO**

2019 m. kovo 1 d. Nr. B-190301/1
Vilnius

1. T v i r t i n u UAB „Baltijos ir Amerikos terapijos ir chirurgijos klinika“ (toliau – Klinika) naujos redakcijos Vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) (pridedama).
2. Į p a r e i g o j u Klinikos Klientų aptarnavimo skyriaus direktorę Ingą Grigienę šias Taisykles laikyti Klinikoje visiems prieinamoje vietoje.
3. P a s i l i e k u šio įsakymo vykdymo kontrolę.
4. P r i p a ž i s t u negaliojančiu 2018 m. sausio 10 d. įsakymą Nr. B-20180110 „Dėl Vidaus tvarkos taisyklių naujos redakcijos patvirtinimo“.

Generalinė direktorė

 Vilma Bružienė

Parengė

Edita Lučickaja



VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

1. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į BALTIJOS IR AMERIKOS KLINIKĄ TVARKA IR SĄLYGOS

- 1.1. Pacientai, besikreipiantys į UAB „Baltijos ir Amerikos terapijos ir chirurgijos klinika“ (toliau – Baltijos ir Amerikos klinika), aptarnaujami tik tada, kai kompetentinga suteikti pacientui reikalingą pagalbą. Pacientai gali registruotis konkretaus specialisto konsultacijai, pageidaujama tyrimui ar procedūrai.
- 1.2. Pacientai registruojami kasdien 24 val. per parą telefonu Vilniuje (8 5) 234 20 20 arba mobiliaisiais tel.: 8 698 52655, 8 682 14000, internetu – užpildant užklausą Baltijos ir Amerikos klinikos svetainėje www.bak.lt, tiesiogiai Baltijos ir Amerikos klinikos registratūroje.
- 1.3. Baltijos ir Amerikos klinikos administracijos darbo laikas – darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val.
- 1.4. Pacientai, kuriems reikalinga planinė medicininė pagalba, priimami darbo dienomis nuo 8:00 iki 21:00 val. Šeimos gydytojai dirba savaitgaliais ir švenčių dienomis nuo 10:00 iki 21:00 val. Būtinoji medicininė pagalba teikiama 24 val. per parą 7 dienas per savaitę.
- 1.5. Ne darbo valandomis Baltijos ir Amerikos klinikoje budi medicinos personalas.
- 1.6. Pacientui registracijos metu suteikiama informacija apie dirbančius gydytojus, jų darbo grafiką, teikiamas paslaugas ir kainas, taip pat nurodomas jo apsilankymo Baltijos ir Amerikos klinikoje laikas. Pacientui pareiškus norą užsiregistruoti, jo duomenys (vardas, pavardė, gimimo metai, kontaktinis telefono numeris) įvedami į Baltijos ir Amerikos klinikos pacientų duomenų bazę.
- 1.7. Pacientai, kurie registruojasi medicininėms paslaugoms, kompensuojamoms Teritorinių ligonių kasų, privalo nurodyti, kad turi galiojantį kitos įstaigos, kuri taip pat sudariusi sutartį su Teritorine ligonių kasa, gydytojo siuntimą. Pacientas gali būti registruojamas jam tinkančiai laisvai paslaugos suteikimo datai pagal esamas neišnaudotas kvotas, kurios numatytos pagal sutartį su Teritorine ligonių kasa. Kai pacientas nenori laukti jam siūlomos paslaugos suteikimo datos pagal neišnaudotas kvotas ir pageidauja gauti paslaugą ne eilės (skubos) tvarka, tai pacientas registruojamas medicininėms paslaugoms Baltijos ir Amerikos klinikoje pasirinktai datai (ar tą pačią dieną) ir turi sumokėti pilną paslaugos kainą (mokamos).
- 1.8. Pacientai, kurie atvyksta į Baltijos ir Amerikos klinika medicininių paslaugų, kompensuojamų Teritorinių ligonių kasų, konkrečią paslaugos suteikimo Baltijos ir Amerikos klinikoje datą privalo būti draustas privalomuoju sveikatos draudimu, pateikti registracijai ir patikrai galiojantį asmens tapatybės dokumentą bei galiojantį kitos įstaigos, kuri taip pat sudariusi sutartį su Teritorine ligonių kasa, gydytojo siuntimą. Pacientams, kurie nėra apdrausti privalomuoju sveikatos draudimu, Baltijos ir Amerikos klinikoje teikiamos paslaugos yra mokamos, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugas ir kitais atvejais, kai tai numato teisės aktai ar susitarimai. Pacientams, kurie prieš stacionarinių ar specializuotų ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų (konsultacijos, stacionarinio gydymo, procedūros, tyrimo ir pan.) suteikimą Baltijos ir Amerikos klinikos administratorėms nepateikia galiojančio gydytojo siuntimo arba pateikia kitos įstaigos, kuri nėra sudariusi sutarties su Teritorine ligonių kasa, gydytojo siuntimą, Baltijos ir Amerikos klinikoje gali būti teikiamos paslaugos mokamos.
- 1.9. Pacientas privalo užpildyti registratūroje pateiktas registracijos formas, teisingai užpildyti ir pasirašyti Asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutartį. Nepasirašius sutarties, Baltijos ir Amerikos klinikoje sveikatos priežiūros paslaugos nebūs teikiamos. Baltijos ir Amerikos klinikos administratorė registruoja visus pacientus, išskyrus asmenis, kurie nėra pilnai atsiskaitę su Baltijos ir Amerikos klinika už suteiktas paslaugas arba buvo nutraukta sutartis dėl paciento kaltės.
- 1.10. Baltijos ir Amerikos klinikoje teikiamos paslaugos yra mokamos¹. Už paslaugas galima atsiskaityti grynais pinigais, banko kortelėmis. Už gydymą (pavedimu per banką) gali sumokėti organizacija arba draudimo kompanija², apmokanti paciento sveikatos gydymo išlaidas. Galimybė mokėti banko pavedimu³ turi būti iš anksto suderinta su Baltijos ir Amerikos klinikos administracija.
- 1.11. Už Baltijos ir Amerikos klinikoje teikiamas paslaugas mokama iš karto po paslaugos suteikimo registratūroje grynaisiais pinigais arba banko kortelėmis, jei kiti apmokėjimo ar kompensavimo būdais ir terminalai nėra nustatyti atskirose sutartyje (trečių asmenų ar draudimo bendrovių).

¹ Ne ES piliečiams yra papildomų sąlygų.

² Pacientui, turinčiam užsienio arba Lietuvos draudimo kompanijos draudimo polisą, kainos už medicininės paslaugas nustatomos pagal Baltijos ir Amerikos klinikos ir tos draudimo kompanijos sutartį, kurioje aptariami įkainiai už Baltijos ir Amerikos klinikos teikiamas medicininės paslaugas.

³ Baltijos ir Amerikos klinika sutinka leisti apmokėti už paslaugas banko pavedimu, jei pavedimas Baltijos ir Amerikos klinikai atliekamas tą pačią dieną, jei sutartimi nėra susitarta kitaip. Išankstinis apmokėjimas už paslaugas banko pavedimu leidžiamas, tačiau Baltijos ir Amerikos klinikai atliktos banko pavedimo suma laikoma sutarties netesybomis (bauda), jei neatvykstama į Baltijos ir Amerikos klinika gauti bet kokių paslaugų už tą sumą per 6 mėnesius nuo išankstinio apmokėjimo už paslaugas dienos.

2. BALTIJOS IR AMERIKOS KLINIKOS TEIKIAMOS PASLAUGOS IR KAINODARA

- 2.1. Baltijos ir Amerikos klinikoje teikiamos licencijuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:
 - 2.1.1. Pirminės ambulatorinės sveikatos priežiūros: šeimos medicinos;
 - 2.1.2. Ambulatorinės sveikatos priežiūros medicinos: medicinos gydytojo paslaugos;
 - 2.1.3. Antrinės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos: vidaus ligų, kardiologijos, neurologijos, pulmonologijos, reumatologijos, endokrinologijos, gastroenterologijos, dietologijos, dermatovenerologijos, refleksoterapijos, alergologijos ir klinikinės imunologijos, oftalmologijos, otorinolarinologijos, hematologijos, infekcinių ligų, klinikinės fiziologijos, nefrologijos, klinikinės toksikologijos, genetikos, fizinės medicinos ir reabilitacijos, ortopedijos ir traumatologijos, anesteziologijos ir reanimatologijos, urologijos, akušerijos ir ginekologijos, koloproktologijos, chirurgijos, abdominalinės chirurgijos, kraujagyslių chirurgijos, neurochirurgijos, plastinės ir rekonstrukcinės chirurgijos, onkologijos radioterapijos, vaikų ligų, vaikų neurologijos, vaikų kardiologijos, vaikų pulmonologijos, vaikų reumatologijos, vaikų gastroenterologijos, vaikų endokrinologijos, vaikų hematologijos, vaikų alergologijos, vaikų chirurgijos, neonatologijos, echoskopijos, endoskopijos, radiologijos (rentgenodiagnostikos), psichiatrijos, psichoterapijos, vaikų ir paauglių psichiatrijos.
- 2.2. Kitos ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos:
 - 2.2.1. suaugusiųjų ambulatorinės reabilitacijos I: judamojo-atramos aparato pažeidimų, kraujotakos sistemos ligų, kvėpavimo sistemos ligų, endokrininių ligų, virškinimo sistemos ligų, inkstų ligų, psichikos ir elgesio sutrikimų, ausų, nosies, gerklės ligų, akių ligų, jonizuojančios spinduliuotės poveikio.
 - 2.2.2. suaugusiųjų ambulatorinės reabilitacijos II: nervų sistemos ligų, judamojo-atramos aparato pažeidimų, kvėpavimo sistemos ligų, endokrininių ligų, virškinimo sistemos ligų, inkstų ligų, akių ligų, ginekologinių ligų, odos ligų.
 - 2.2.3. vaikų ambulatorinės reabilitacijos II: vaikų nervų sistemos ligų, vaikų judamojo-atramos aparato pažeidimų, vaikų kvėpavimo sistemos ligų.
 - 2.2.4. paliatyviosios pagalbos (suaugusiųjų), kineziterapijos, ergoterapijos, masažo.
- 2.3. Antrinės stacionarinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos: vidaus ligų, suaugusiųjų neurologijos II, suaugusiųjų kardiologijos II, dermatovenerologijos II, otorinolarinologijos II, oftalmologijos II, suaugusiųjų ortopedijos ir traumatologijos IIA, IIB, IIC, neonatologijos IIA, suaugusiųjų urologijos IIA, IIB, ginekologijos IIA, IIB, IIC; akušerijos nėštumo patologijos IIA, suaugusiųjų chirurgijos, suaugusiųjų plastinės ir rekonstrukcinės chirurgijos IIA, IIB, IIC; suaugusiųjų abdominalinės chirurgijos IIA, IIB; suaugusiųjų kraujagyslių chirurgijos IIA, IIB; vaikų ligų II, vaikų ortopedijos ir traumatologijos IIA, vaikų urologijos IIA, vaikų chirurgijos, vaikų plastinės ir rekonstrukcinės chirurgijos IIA, reanimacijos ir intensyvios terapijos I-I (vaikų ir suaugusiųjų), reanimacijos ir intensyvios terapijos II (vaikų), reanimacijos ir intensyvios terapijos II (suaugusiųjų).
- 2.4. Antrinės stacionarinės medicininės reabilitacijos II: nervų sistemos ligų.
- 2.5. Pirminės stacionarinės sveikatos priežiūros: palaikomojo gydymo ir slaugos.
- 2.6. Akušerio paslaugos: akušerio praktikos.
- 2.7. Slaugos: anestezijos ir intensyviosios terapijos slaugos, bendrosios praktikos slaugos, sergančiųjų cukriniu diabetu slaugos, fizinės medicinos ir reabilitacijos slaugos, vaikų slaugos, psichikos sveikatos slaugos.
- 2.8. Bendrąsias asmens sveikatos priežiūros:
 - 2.8.1. psichiatrijos dienos stacionaro, vaikų ir paauglių psichiatrijos dienos stacionaro.
 - 2.8.2. paliatyviosios pagalbos dienos stacionaro.
 - 2.8.3. dienos chirurgijos.
 - 2.8.4. pagalbinio apvaisinimo, lytinių ląstelių banko, audinių banko (placentinio (virkštelės) kraujo kamieninių ląstelių paėmimas, apdorojimas, laikymas ir paskirstymas.
 - 2.8.5. laboratorinės diagnostikos.
- 2.9. Baltijos ir Amerikos klinikoje pagrindinę kainodarą apima Komercinių paslaugų kainų sąvadas ir išimčių sistema iš numatyto ir patvirtinto Komercinių paslaugų kainų sąvado. Komercinių paslaugų kainų sąvadas visais atvejais taikomas pacientui, jei asmeniui (pacientui) nėra taikoma išimčių sistemoje nustatytas pagrindas /-ai (atvejis /-ai).
- 2.10. Baltijos ir Amerikos klinikoje numatytos bendros asmenų grupės, kurioms taikomos išimties iš Komercinių paslaugų kainų sąvado, kai taikomas atskirų sutarčių pagrindu sudaryti paslaugų kainininkas / -ai:
 - 2.10.1. esant asmens draustumui su privačiu sveikatos draudimu pagal Baltijos ir Amerikos klinikos ir draudimo bendrovės sudarytą sutartį / esant Baltijos ir Amerikos klinikos ir trečio asmens sudarytai sutarčiai dėl paslaugų už asmenį apmokėjimo / kompensavimo;

- 2.10.2. esant asmens draustumui su valstybiniu sveikatos draudimu pagal Baltijos ir Amerikos klinikos ir TLK sudarytą sutartį, kurios socialinis ir viešųjų poreikių tikslas yra asmens sveikatos priežiūros paslaugų asmenims prieinamumas/ esant asmens pasirinkimui Klinikos pagerintos paslaugos ir sutikimui apmokėti kainos skirtumą tarp Baltijos ir Amerikos klinikos pagerintos komplektacijos paslaugos ir Bazinės komplektacijos paslaugos;
- 2.10.3. esant mokėjimo iš savo lėšų pagrindui / esant ES šalies narės neapdraustam asmeniui / esant ne ES šalies narės neapdraustam asmeniui / esant kitai nuolaidų sistemai ar pagrindui.
- 2.11. Konkrečiam pacientui taikomas konkretus Baltijos ir Amerikos klinikos paslaugų kainininkas, jei šis atitinka kainodaros, sutartyje ir kainininke nustatytus kriterijus ir pagrindus.
- 2.12. Pacientams, kuriems taikomos išimties iš Komercinių paslaugų kainų sąvado, kadangi turintiems Lietuvos draudimo kompanijų draudimus⁴ ar sutartis su trečiu asmeniu (pvz., bendrove / darbdaviu ir pan.) ir naudojantiems juos atsiskaitant už Baltijos ir Amerikos klinikos suteiktas paslaugas, galioja kainos, patvirtintos kainininke sutarčių pagrindu tarp Baltijos ir Amerikos klinikos ir draudimo bendrovės / trečio asmens. Apmokėjimai už šių pacientų gydymą administruojami draudimo skyriaus darbuotojų.
- 2.13. Pacientams, kuriems taikomos išimties iš Komercinių paslaugų kainų sąvado, kadangi naudojantiems užsienio draudimo kompanijų draudimus⁵, ir naudojantiems juos atsiskaitant už Baltijos ir Amerikos klinikos suteiktas paslaugas, galioja kainos, patvirtintos kainininke sutarčių pagrindu tarp Baltijos ir Amerikos klinikos ir draudimo bendrovės. Šių pacientų mokėjimai administruojami draudimo skyriaus darbuotojų
- 2.14. Pacientams už Bazinės komplektacijos paslaugą kainos galioja esant Baltijos ir Amerikos klinikos ir TLK sudarytai sutarčiai ir tai paslaugai, kuri yra kompensuojama TLK iš PSDF biudžeto lėšų ir taikoma pacientui, apdraustam privalomuoju sveikatos draudimu (SODRA), nesant kitų teisės aktuose, sutartyse ar šiose taisyklėse numatytų sąlygų, kurios įtakoja teisę ir galimybę gauti tokią paslaugą ir galutinę paslaugų kainą (pvz., pasirenkama Baltijos ir Amerikos klinikos pagerintos komplektacijos paslauga, papildomos mokomos paslaugos ir t.t.). Kaina / užmokeskis už Baltijos ir Amerikos klinikos pagerintos komplektacijos paslaugą galioja, kai paslaugai, kuri yra kompensuojama TLK iš PSDF biudžeto lėšų ir taikoma pacientui, apdraustam privalomuoju sveikatos draudimu (SODRA), nesant teisės aktuose, sutartyse ar šiose taisyklėse numatytų kitų sąlygų, kurios įtakoja teisę ir galimybę gauti tokią paslaugą, pacientas pasirenka Baltijos ir Amerikos klinikos pagerintos komplektacijos paslaugą ir parašu patvirtina pasirinkimą, supažindinus žodžiu visapusiškai su informacija dėl skirtumo tarp Baltijos ir Amerikos klinikos pagerintos komplektacijos paslaugos (brangiau kainuojančios paslaugos) kainos ir TLK taikomos kompensacijos sumos už Bazinės komplektacijos paslaugą. Tokiu atveju pacientui privaloma pasirašyti pateiktą formą „Sutikimas dėl užmokesčio už Klinikos pagerintos komplektacijos paslaugą“. Pacientams apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu, bazinės komplektacijos / apimties paslaugos (specialistų konsultacijos, dienos chirurgijos paslaugos) apmokamos privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) biudžeto lėšomis pagal atitinkamoje sutartyje su teritorine ligonių kasa nurodytą paslaugų nomenklatūrą ir bazines kainas. Baltijos ir Amerikos klinikoje pacientas Bazinės apimties paslaugai ambulatorinei gydytojo specialisto konsultacijai ar dienos chirurgijos paslaugai gali būti registruojamas esant neišnaudotai kvotai, kuri numatyta pagal sutartį su Teritorine ligonių kasa, ir pacientui tinkančiai laisvai (atsižvelgus į specialistų užimtumo grafikus) paslaugos suteikimo datai.
- 2.15. Jei pacientas yra neapdraustas arba draudimo sąlygos neapima suteikto gydymo ir paslaugų, tada Baltijos ir Amerikos klinikoje būtina apmokėti iš karto vizito metu. Kainos apskaičiuojamos remiantis Komercinių paslaugų kainų sąvadu ar kitu kainų sąrašu / kainynu, kuris yra prieinamas pacientui paslaugų teikimo dieną. Kainos gali keistis bet kuriuo metu be įspėjimo, nebent jei yra iš anksto susitarta Baltijos ir Amerikos klinikos Kainų politikos nurodyta ar kitame dokumente nustatyta tvarka ir sąlygomis.
- 2.16. Galutinė Baltijos ir Amerikos klinikoje suteiktų paslaugų kaina apskaičiuojama pagal kainas nurodytas Komercinių paslaugų kainų sąvade, nebent yra pagrindas taikyti atskiras kainas pagal konkretų paslaugų kainininką, sudarytą Baltijos ir Amerikos klinikos kainodaros išimčių sistemos pagrindu, sumuojant įkainius už konkrečiai suteiktas paslaugas, procedūras, kainą su TLK kompensaciją, užmokesčiu už pagerintą slaugą, visas turėtas papildomas išlaidas (medikamentus, lovodienius, pooperacinę priežiūrą ir pan.).
- 2.17. Kainininke nurodytos medicininių paslaugų kainos dažniausiai apima tik jų pačių išlaidas. Galutinė suma už suteiktą paslaugą yra apskaičiuojama Baltijos ir Amerikos klinikos registratūroje po šios suteikimo. Visais atvejais medicininės paslaugos apimtis bei jos kaina aptariama su pacientu konsultacijos metu prieš planuojamos paslaugos atlikimą, atsižvelgiant į jos sudėtingumą, trukmę, paciento sveikatos būklę bei visas galimas papildomas išlaidas.
- 2.18. Kainos už medicinos priežiūros paslaugas gali labai skirtis, netgi tos pačios procedūros ar gydymo. Nors Baltijos ir Amerikos klinika siekia pateikti tikslią informaciją apie kainas ir numatomas išlaidas, tačiau kainai gali turėti įtakos keletas veiksnių, įskaitant, bet neapsiribojant, kaip:

⁴ Žr. „Pacientų, turinčių Lietuvos draudimo kompanijų draudimą, priėmimo tvarka“.

⁵ Žr. „Pacientų, turinčių užsienio draudimo kompanijų draudimą, priėmimo tvarka“.

- 2.18.1. Pasirinkimo laikas: kainos gali keistis bet kuriuo metu be įspėjimo. Klinikos kaina privaloma tik pagal atskirą konkrečiai paslaugai sutartį su pacientu, pagal sutartį su draudimo bendrove ar kita trečiąja šalimi, pagal atskirais atvejais išrašytą sąskaitą ir kt.
- 2.18.2. Papildomos išlaidos: be to, kas apibrėžta, kai kurie laboratoriniai ir profesiniai mokesčiai gali būti neįtraukti į šią sąmatą.
- 2.18.3. Papildomos paslaugos: paciento sveikatos būklė gali pareikalauti papildomų paslaugų ar gydymo, neapsiribojant apibrėžtomis, pvz., papildomas laikas su tuo pačiu gydytoju, specialistu ar kita sąlyga nei numatyta.
- 2.18.4. Kompleksiniai apsilankymai: tokiu atveju gali būti mokama už aukštesnį paslaugų lygį ir kainą.
- 2.19. Ne Europos Sąjungos piliečiams prie kainininke nurodytos kainos (be TLK kompensacijos) taikomas papildomas 1,5 koeficientas (administracijos darbuotojų, administravimo, vertimų, skolų rizikos ir išieškojimo, kt. sąnaudų).
- 2.20. Kainininkas tvirtinamas Baltijos ir Amerikos klinikos generalinio direktoriaus ir yra neatskiriama paslaugų nomenklatūros ir šių taisyklių dalis.

3. BŪTINOJI MEDICINOS PAGALBA

- 3.1. Baltijos ir Amerikos klinikoje suteikiama ir/ar organizuojama būtinoji (pirmoji ir skubioji) medicinos pagalba.
- 3.1.1. Pirmoji medicinos pagalba – tai svarbiausi tikslingi veiksmai, skirti padėti kitų ar savo sveikatai bei gyvybei, panaudojant turimas medicinos ir/ar kitokias priemones bei medžiagas, iki nukentėjusiajam/pacientui bus pradėta teikti skubioji institucinė medicinos pagalba arba paciento būklė taps normali, arba bus konstatuota jo mirtis.
- 3.1.2. Skubioji medicinos pagalba – tai tokia medicinos pagalba, kuri teikiama nedelsiant, arba neatidėliotinai, kai dėl ūmių Baltijos ir Amerikos klinikinių būklių gresia pavojus paciento ir/ar aplinkinių gyvybei arba tokios pagalbos nesuteikimas laiku sukelia sunkių komplikacijų grėsmę pacientams.
- 3.2. Būtinoji medicinos pagalba užtikrinama visą parą.
- 3.3. Būtinoji medicinos pagalba yra nemokama, išskyrus paciento pasirinktas ar gydytojo rekomenduotas mokamas medicinos paslaugas ir kitas paslaugas, kurių apmokėjimas vykdomas vadovaujantis galiojančia mokėjimų už Baltijos ir Amerikos klinikos paslaugas tvarka.
- 3.4. Būklių, kada teikiama skubioji medicinos pagalba, sąrašas pateikiamas Priede Nr. 1.
- 3.5. Skubiosios medicinos pagalbą sudaro:
 - 3.5.1. šeimos gydytojo ar gydytojo specialisto, medicinos gydytojo, slaugytojo apžiūra ar kito kompetentingo teikti būtiną medicinos pagalbą personalo apžiūra;
 - 3.5.2. būklės ar diagnozės nustatymas;
 - 3.5.3. būklės paūmėjimo vengimo ar gaivinimo veiksmų (procedūrų) atlikimas;
 - 3.5.4. skubiai medicinos pagalbai suteikti būtinų medikamentų ir medžiagų panaudojimas;
 - 3.5.5. saugaus perkėlimo į kitas medicinos paslaugas teikiančias sveikatos priežiūros įstaigas organizavimas.

4. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

4.1. Pacientų teisės:

- 4.1.1. **Teisė į kokybišką sveikatos priežiūrą.** Baltijos ir Amerikos klinikos pacientai turi teisę į kokybišką sveikatos priežiūrą, ir ši teisė nevaržoma paciento lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių. Kiekviena paslauga suteikiama laikantis atitinkamų profesinių pareigų ir standartų. Pacientams teikiamos moksliškai pagrįstos nusklausinamosios priemonės.
- 4.1.2. **Teisė į pagarbą.** Baltijos ir Amerikos klinikos pacientai turi teisę į pagarbą ir mandagų aptarnavimą, į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbą elgesį teikiant paslaugas pacientui.
- 4.1.3. **Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą.** Baltijos ir Amerikos klinikos pacientų privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti. Visa informacija apie paciento buvimą Baltijos ir Amerikos klinikoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus ir yra laikoma konfidencialia net ir po paciento mirties, jeigu kitaip nėra numatyta įstatymuose ar Baltijos ir Amerikos klinikos sutartyse su pacientu.
- 4.1.4. **Teisė rinktis.** Pacientai turi teisę rinktis gydytoją, diskutuoti apie siūlomą gydymą ir su juo sutikti arba jo atsisakyti. Pacientas raštu patvirtina savo sutikimą ar nesutikimą gydytis pasirašydamas atitinkamas sutartis ar sutikimus.
- 4.1.5. **Teisė į informaciją.** Baltijos ir Amerikos klinikos pacientai turi teisę gauti informaciją apie Baltijos ir Amerikos klinikoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Baltijos ir Amerikos klinikos pacientai turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiantį sveikatos priežiūros specialistą (vardą,

pavarde, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją. Pacientas turi teisę sužinoti kito specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą bei diagnozę. Baltijos ir Amerikos klinikos pacientai turi teisę gauti išsamią informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Baltijos ir Amerikos klinikoje taikomus ar gydytojai žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus. Ši informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neteikti pacientui tokios informacijos priima gydantis gydytojas arba gydytojų konsiliumas, apie sprendimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

- 4.1.6. **Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose.** Baltijos ir Amerikos klinikos pacientai turi teisę susipažinti su savo medicinos dokumentais. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas ir direktorius medicinai. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Baltijos ir Amerikos klinikos direktorius medicinai. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis Baltijos ir Amerikos klinika privalo padaryti ir išduoti Baltijos ir Amerikos klinikos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus.
- 4.1.7. **Teisė nežinoti.** Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, Baltijos ir Amerikos klinikoje taikomus ar gydytojai žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą gauti informaciją pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.
- 4.1.8. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininis tyrimus. Laikoma, kad pacientas, pasirašytinai susipažinęs su sveikatos priežiūros įstaigos, kuriose mokomi sveikatos priežiūros specialistai, vidaus tvarkos taisyklėmis, sutinka, kad jis būtų įtraukiamas į mokymo procesą. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu.
- 4.1.9. Pacientai **turi teisę žinoti** visas su jo konsultacijomis, tyrimais ar gydymu susijusias išlaidas bei gauti suteiktų paslaugų sąskaitą. Pacientai **turi teisę kreiptis** į Baltijos ir Amerikos klinikos darbuotojus visais su teikiamomis paslaugomis susijusiais klausimais, taip pat kreiptis į Baltijos ir Amerikos klinikos administraciją visais iškilusiais ginčytiniais klausimais ir gauti atsakymus į savo klausimus.
- 4.1.10. **Teisė skųstis.** Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę kreiptis į Baltijos ir Amerikos kliniką Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyta tvarka ir gauti atsakymą apie skundo nagrinėjimo rezultatus. Skundai ir ginčai Baltijos ir Amerikos klinikoje nagrinėjami pagal patvirtintą procedūrą „Skundų nagrinėjimo tvarka“.
- 4.1.11. Pacientas **turi teisę į žalos**, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, **atlyginimą**. Pacientams padarytos žalos atlyginimo tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas bei Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. Baltijos ir Amerikos klinika yra apdraudusi savo civilinę atsakomybę privalomuoju ir (ar) savanoriškuoju civilinės atsakomybės draudimu.
- 4.1.12. Baltijos ir Amerikos klinikos pacientai **turi teisę priimti lankytojus** pagal Baltijos ir Amerikos klinikoje nustatytą lankymo tvarką.

4.2. Pacientų pareigos:

- 4.2.1. Laikytis Baltijos ir Amerikos klinikos Vidaus tvarkos taisyklių, su kurių sąlygomis ar jų pakeitimais / papildymais įsipareigoja savarankiškai susipažinti prieš kiekvieną apsilankymą ar lankymosi Baltijos ir Amerikos klinikoje metu.
- 4.2.2. Laikytis nurodyto ir sutarto priėmimo laiko.
- 4.2.3. Negalint atvykti sutartu laiku, ne vėliau kaip prieš 6 valandas pranešti apie tai registratūros telefonais ar kitomis ryšio priemonėmis.
- 4.2.4. Netriukšmauti ir kitaip netrukdyti darbui.
- 4.2.5. Pagarbiai ir deramai elgtis su visais Baltijos ir Amerikos klinikos darbuotojais ir kitais pacientais.
- 4.2.6. Negadinti Baltijos ir Amerikos klinikos materialinių gėrybių, turto.

- 4.2.7. Suteikti gydytojui išsamią, tikrovę atitinkančią informaciją apie savo sveikatos būklę, buvusius ir esamus susirgimus, alergines reakcijas, naudojamus vaistus ir kitą informaciją, svarbią diagnostikai ir gydymui.
- 4.2.8. Baltijos ir Amerikos klinikoje nerūkyti, nevartoti alkoholinių gėrimų, narkotikų.
- 4.2.9. Laiku ir pilnai sumokėti už Baltijos ir Amerikos klinikoje suteiktas medicininės paslaugas.
- 4.2.10. Už suteiktas paslaugas sumokėti po procedūros, konsultacijos, prieš – už operacijos. Išimtis – medicinos paslaugos, už kurias prašoma sumokėti avansą prieš paslaugos suteikimą.
- 4.2.11. Jei pacientas nutraukė gydymo kursą, jis turi teisę sumokėti tik už faktiškai suteiktas medicininės paslaugas. Pacientas privalo iš anksto informuoti Baltijos ir Amerikos kliniką apie savo apsisprendimą nesilaikyti numatyto gydymo kurso.
- 4.2.12. Laikytis asmens higienos reikalavimų.
- 4.2.13. Vykdyti gydytojo nurodymus dėl ligos(u) gydymo bei profilaktikos. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo.
- 4.2.14. Pacientas neturi teisės įjungti, išjungti, reguliuoti Baltijos ir Amerikos klinikos medicininės įrangos, keisti jos parametrų. Pacientas taip pat privalo laikytis elementarių atsargumo taisyklių naudodamasis Baltijos ir Amerikos klinikos elektros ir kita įranga.
- 4.2.15. Už savo veiksmais Baltijos ir Amerikos klinikai, jos darbuotojams ar kitiems asmenims padarytą žalą atsakyti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 4.2.16. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir/ar gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei grėstų pavojus paciento gyvybei.
- 4.2.17. Informuoti Baltijos ir Amerikos klinikos administraciją, jeigu konsultacijos metu gydytojas nesuteikė visapusiškos informacijos, liko neaiškumų.

5. PACIENTŲ GULDYMO Į STACIONARĄ TVARKA

- 5.1. Į Baltijos ir Amerikos klinikos stacionarą guldomi tik tie pacientai, kurie sutinka, jog stacionaro paslaugos būtų teikiamos Baltijos ir Amerikos klinikoje. Jei pacientui būtina medicininė pagalba stacionare, o pacientas nesutinka gydytis Baltijos ir Amerikos klinikoje, pacientas privalo patvirtinti parašu, jog jis savo valia atsisako gydytis Baltijos ir Amerikos klinikos stacionare. Už paciento rašytinio sutikimo gavimą atsakingas pacientą priėmęs gydytojas.
- 5.2. Baltijos ir Amerikos klinikoje planine tvarka hospitalizuojami pacientai atvyksta pagal registracijos hospitalizacijai datą ir laiką.
- 5.3. Hospitalizavimo data yra parenkama atsižvelgiant į paciento būklę, palatų užimtumo grafikus, gydytojų darbo grafikus ir paciento pageidavimus. Už paciento hospitalizacijos datos parinkimą atsakinga Baltijos ir Amerikos klinikos administratorė, kartu su gydančiu gydytoju. Galimi hospitalizacijos laiko variantai suderinami su pacientu. Patvirtintą datą ir laiką Baltijos ir Amerikos klinikos administratorė įrašo į MedIS duomenų bazę.
- 5.4. Planine tvarka besikreipiantys pacientai priimami kasdien nuo 8 val. iki 17 val. (nuo 17 val. iki 8 val. atvykę pacientai vertinami kaip ekstrinės pagalbos besikreipiantys pacientai).
- 5.5. Atvykęs pacientas Baltijos ir Amerikos klinikos administratorei pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir kitus visus jo turimus medicininius dokumentus (pvz., siuntimą (Nr. 027/a), tyrimų rezultatus ir t.t.).
- 5.6. Hospitalizuojamo paciento ligos istorijoje turi būti įrašas apie hospitalizacijos indikacijas ir hospitalizavimo diagnozę.
- 5.7. Hospitalizuotam pacientui ligos istorija yra užvedama Baltijos ir Amerikos klinikos registratūroje. Baltijos ir Amerikos klinikos slaugytoja atsakinga už įrašų dėl hospitalizavimo diagnozės, datos ir laiko žymėjimo ligos istorijoje. Slaugytoja taip pat prisega iš paciento gautus medicininius dokumentus.
- 5.8. Hospitalizuotiems pacientams užvedama Gydymo stacionare ligos istorija.
- 5.9. Pacientą į palatą palydi Baltijos ir Amerikos klinikos slaugytoja. Baltijos ir Amerikos klinikos slaugytoja nusprendžia į kurią palatą pacientas bus guldomas.
- 5.10. Slaugytoja pacientui palatą paskiria remiantis tokiais kriterijais:
 - 5.10.1. terapiniai pacientai guldomi atskirai nuo chirurginių,
 - 5.10.2. vyrai guldomi atskirai nuo moterų,
 - 5.10.3. nepilnamečiai vaikai guldomi tik su tėvų ar kito artimo giminaičio priežiūra,
 - 5.10.4. gimdyvės guldamos į specialią gimdyvių palatą, o jei nėra vietos, - į bet kurią laisvą palatą, prieš tai ją tinkamai paruošus,
 - 5.10.5. jei įtariama užkrečiama liga, toks pacientas guldomas atskirai nuo kitų.
- 5.11. Laikas nuo paciento patekimo į Baltijos ir Amerikos kliniką iki jo paguldymo palatoje neturi viršyti 1 val.

- 5.12. Gydantį gydytoją pasirenka pacientas iš reikiamo profilio Baltijos ir Amerikos klinikos specialistų sąrašo. Jei specialistas yra tik vienas ir jis pacientui netinka, pacientas gali atsisakyti hospitalizacijos. Tada jis nukreipiamas į kitas gydymo įstaigas.
- 5.13. Kiekvieną hospitalizuojamą pacientą slaugytoja supažindina su Baltijos ir Amerikos klinikos tvarka: lankymo tvarka, brangenybių ir asmeninių daiktų saugojimas, telefoniniai skambučiai, interneto ryšys, vertėjų paslaugos, maitinimas, tvarka palatose, vidaus elgesio taisyklės, atsiskaitymo už paslaugas tvarka, kt.
- 5.14. Jei rašytinės informacijos pacientas negali suprasti, ši informacija pateikiama šeimos nariams ar paciento atstovui.
- 5.15. Hospitalizuoto paciento duomenis slaugytoja įrašo į kasdien pildomą operacijų žurnalą.
- 5.16. Skubos tvarka atvykęs pacientas, jei stacionare yra vietos ir yra specialistų, galinčių suteikti reikalingą pagalbą, priimami kasdien nuo 8 val. iki 17 val. be išankstinės registracijos. Kitu atveju vadovaujamasi procedūra „Būtiniosios medicininės pagalbos teikimas“.
- 5.17. Sunkios būklės pacientams Baltijos ir Amerikos klinikoje suteikiama tik gyvybės palaikymo ar būtinoji medicininė pagalba ir organizuojamas skubus paciento pervežimas į kitą priimančią gydymo įstaigą.
- 5.18. Jei gydytojo konsultacijos metu nustatoma, kad pacientui būtina skubi pagalba stacionare, bet Baltijos ir Amerikos klinikoje nėra laisvų stacionaro vietų arba Baltijos ir Amerikos klinika negali suteikti reikalingų paslaugų, Baltijos ir Amerikos klinikos administracija ir Direktorius medicinai organizuoja paciento, kuriam reikalinga skubi pagalba, pervežimą į kitas medicinos įstaigas, su kuriomis sudaryta paslaugų sutartis ir/arba yra vietų stacionare.

6. SVEIKATOS ISTORIJŲ, KITŲ MEDICININIŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO IR IŠDAVIMO TVARKA

- 6.1. Paciento sveikatos istorijos ir kiti medicinos dokumentai yra Baltijos ir Amerikos klinikos nuosavybė ir pacientams neatiduodami.
- 6.2. Paciento pageidavimu, pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, jam gali būti pateikta peržiūrėti sveikatos istoriją ar kiti paciento medicinos dokumentai, išskyrus atvejus, kai tai iš esmės gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei.
- 6.3. Sveikatos istorijos ir kitų medicinos dokumentų kopijos paciento sąskaita daromos Baltijos ir Amerikos klinikos registratūroje pagal kainininkę nurodytus įkainius. Jei įrašai pacientui nėra suprantami, Baltijos ir Amerikos klinikos gydytojai privalo paaiškinti jų prasmę.
- 6.4. Pacientui pageidaujant jam atiduodama jo rentgeno nuotrauka: atspausdinta arba įrašyta į CD diską. Už paslaugą pacientas susimoka pagal tos dienos Baltijos ir Amerikos klinikoje patvirtintus įkainius.
- 6.5. Išrašai iš ligos istorijos lietuvių kalba pateikiami pacientui ar jo įgaliotam atstovui iš karto po konsultacijos. Jeigu pacientas arba jo atstovas pageidauja, išrašai gali būti ruošiami ir anglų arba rusų kalbomis. Baltijos ir Amerikos klinika pasilieka teisę išrašus iš ligos istorijos pateikti pacientui ar jo įgaliotam atstovui per 4 darbo dienas, jei jų atlikimas reikalauja daug laiko (vertimams į anglų kalbą ir pan.) bei už šią paslaugą pacientas susimoka pagal tos dienos Baltijos ir Amerikos klinikoje patvirtintus įkainius.
- 6.6. Medicinos dokumentų kopijos ar išrašai iš medicinos dokumentų atiduodami tik pačiam pacientui ar paciento įgaliotam atstovui. Medicinos dokumentų kopijas tvirtina Baltijos ir Amerikos klinikos Direktorius medicinai ar kitas įgaliotas asmuo.

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

- 7.1. Informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę pacientui suteikia gydytojas. Informuodamas apie gydymą, gydytojas paaiškina apie gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, galimus alternatyvius gydymo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. Šią informaciją pacientui gydytojas turi pateikti atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškindamas specialius medicinos terminus.
- 7.2. Informacija apie sveikatos būklę neteikiama pacientui tik tais atvejais, kai pacientas pats nesutinka gauti informacijos (reikalingas paciento valios pareiškimas sveikatos priežiūros paslaugų teikimo sutartyje) ir tada, kai pranešimas būtų aiški prielaida rimtai žalai pacientui atsirasti (pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei). Tokiais atvejais visa šiame straipsnyje numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui.
- 7.3. Informacija apie paciento gydymąsi ir/ar buvimą Baltijos ir Amerikos klinikoje, jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę niekada neteikiama telefonu.

- 7.4. Informacija apie paciento gydymąsi ir/ar buvimą Baltijos ir Amerikos klinikoje, jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę neteikiama paciento neįgaliesiems asmenims.

8. INFORMACIJOS APIE PACIENTĄ VALSTYBINĖMS INSTITUCIJOMS IR KITOMS ĮSTAIGOMS TEIKIMO TVARKA

- 8.1. Visa informacija apie pacientą yra konfidenciali ir gali būti teikiama tik gavus raštišką paciento sutikimą, išskyrus atvejus, kai informacija suteikiama tarnybiniais tikslais: sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose gydomas, slaugomas pacientas arba atliekama jo sveikatos ekspertizė; institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas; teismui, prokuratūrai, ikiteisminį tyrimą atliekantiems organams bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai.
- 8.2. Institucijos, norinčios gauti informacijos apie pacientą, Baltijos ir Amerikos klinikai privalo pateikti raštišką prašymą, pasirašytą institucijos vadovo ar kito įgalioto asmens. Prašyme turi būti nurodomas norimos gauti konfidencialios informacijos teisinis pagrindas, informacijos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.
- 8.3. Baltijos ir Amerikos klinika turimą informaciją apie pacientą pateikia ne vėliau, kaip per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo dienos.
- 8.4. Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų numatytais atvejais (kai reikia pranešti apie nusikaltimą ir pan.) Baltijos ir Amerikos klinika informaciją apie pacientą pateikia savo iniciatyva ir be paciento sutikimo.
- 8.5. Teikiamos informacijos tikrumo žymas deda Direktorius medicinai ar kitas įgaliotas asmuo. Lydraštį pasirašo Baltijos ir Amerikos klinikos generalinis direktorius arba jo įgaliotas asmuo.
- 8.6. Žodžiu (telefonu) informacija apie pacientą neteikiama.
- 8.7. Asmenys, pažeidę šią tvarką arba pateikę neteisingą informaciją, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

9. PACIENTŲ APSILANKYMO IR PACIENTŲ LANKYMO BALTIJOS IR AMERIKOS KLINIKOJE TVARKA

- 9.1. Atvykęs į Baltijos ir Amerikos kliniką pacientas pirmiausiai turi kreiptis į Baltijos ir Amerikos klinikos registratūrą.
- 9.2. Paslaugos Baltijos ir Amerikos klinikoje yra suteikiamos paciento registracijoje numatytu laiku. Gydytojas gali atsisakyti priimti pavėlavusį daugiau kaip 10 minučių pacientą, jei toks vėlavimas gali sutrikdyti kitų pacientų priėmimą.
- 9.3. Pacientas, apsilankęs Baltijos ir Amerikos klinikoje, turės pateikti registratūroje savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, kitus reikiamus dokumentus, norimai paslaugai gauti (pvz., siuntimą (Nr. 027/a), draudimo kortelę ir pan.). Pacientas (jo atstovas pagal įstatymą) privalo užpildyti anketą, medicininės istorijos klausimyną, taip pat užpildyti bei pasirašyti Asmens sveikatos priežiūros sutartį, jei to prašo Baltijos ir Amerikos klinikos administratorės. Registratūroje bus patikrinta paciento registracija pasirinktai konsultacijai, procedūroms, tyrimui ar gydymui bei kitoms paslaugoms atlikti.
- 9.4. Iš anksto užsiregistravę pacientai palydimi pas gydytoją ar gydytoją specialistą, palydint jį į gydytojo darbo kabinetą pagal registracijoje nurodytą laiką. Jei gydytojas yra užsiėmęs, pacientui bus pasiūlyta palaukti, nurodant apytikslį laukimo laiką.
- 9.5. Jeigu pacientas atvyko be išankstinės registracijos, paslaugos jam bus suteikiamos tik tuo atveju, jei yra galintis pacientą priimti gydytojas. Jeigu nėra galimybės iš anksto neužsirašiusį pacientą nedelsiant nukreipti pas gydytoją, su pacientu susitariama dėl kito apsilankymo Baltijos ir Amerikos klinikoje laiko arba jam pasiūloma kreiptis į kitą medicinos įstaigą.
- 9.6. Jeigu paciento apsilankymo metu gydytojas yra užsiėmęs, pacientui bus pasiūlyta palaukti nurodant apytikslį laukimo laiką ir, pacientui sutikus, pacientui bus pasiūloma palaukti laukiamajame. Pacientui nesutikus laukti, susitariama dėl kito apsilankymo laiko, atsižvelgiant į paciento pageidavimus.
- 9.7. Jei pacientui reikalingos konsultacijos ir/ar procedūros negali būti užbaigtos per vieną apsilankymo vizitą, kitas vizitas turi būti suderintas gydančiam gydytojui ir pacientui patogiu metu, taip užtikrinant sveikatos priežiūros tęstinumą.
- 9.8. Dėl gydytojo užimtumo, ligos ar kitų nenumatytų aplinkybių paskirta konsultacija ar procedūra gali būti atšaukiama arba perkeliama į kitą dieną, prieš tai su pacientu telefonu suderinus kito vizito datą ir laiką.

- 9.9. Jei pacientui gydantis gydytojas paskiria vizitą po ilgesnio laiko tarpo, apie vizito dieną ir laiką pacientą informuoja Baltijos ir Amerikos klinikos administratorė, iš anksto žinodama paskirto vizito priežastį arba pacientas registruojasi pats.
- 9.10. Baltijos ir Amerikos klinikos stacionare besigydančius pacientus, gydančiam gydytojui leidus, pacientą Baltijos ir Amerikos klinikoje gali lankyti jo artimieji.
- 9.11. Pacientų artimiesiems lankytis Baltijos ir Amerikos klinikoje leidžiama kasdien nuo 9:00 iki 20:00 val., jeigu tai netrukdo gydytojų darbui.

10. PACIENTŲ PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

- 10.1. Baltijos ir Amerikos klinikai negalint suteikti paciento pageidaujamos paslaugos, pacientui pasiūloma kreiptis į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą:
- 10.1.1.1. pacientui atsisakius toliau gydytis Baltijos ir Amerikos klinikoje, kai jis jau yra pradėjęs čia gydytis, tačiau atsižvelgiant į paciento sveikatos būklę jam būtina pratęsti gydymą;
- 10.1.1.2. jei paciento gydymas pradėtas Baltijos ir Amerikos klinikoje, tačiau gydymo metu paaiškėja aplinkybės dėl kurių yra būtina atlikti asmens sveikatos priežiūros paslaugą, kurios Baltijos ir Amerikos klinika neteikia, pacientas perkeliamas į kitą jį tenkinančią asmens sveikatos priežiūros įstaigą galutiniam gydymui ar tik konkrečioms paslaugoms atlikti;
- 10.1.1.3. jei pacientui yra reikalinga būtinoji medicinos pagalba, tačiau pacientas negali ar atsisako apmokėti už Baltijos ir Amerikos klinikos dalį mokamų paslaugų, pacientui pasiūloma kreiptis į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą.
- 10.2. Jei, Baltijos ir Amerikos klinikai negalint suteikti pacientui pageidaujamos paslaugos, pacientas yra nukreipiamas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, ir jei paciento būklė leidžia, pacientas į kitą įstaigą persikelia pats. Jeigu gydančio gydytojo nuomone, pacientui nerekomenduojama savarankiškai vykti į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientas nugabenamas į ją iškvieštu transportu, parenkamu pagal paciento būklę – taksi arba greitosios pagalbos automobiliu. Prieš organizuojant paciento gabenimą į kitą įstaigą, Baltijos ir Amerikos klinikos personalas išsiaiškina perkėlimo į paciento pageidaujamą asmens sveikatos priežiūros įstaigą galimybes bei susitaria (praneša) dėl paciento perkėlimo į minėtą įstaigą, pranešdamas paciento asmens duomenis, diagnozę, atliktą gydymą (procedūras), kitą perkėlimui būtiną informaciją apie pacientą.
- 10.3. Jei pacientas laikinai perkeliamas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, (kai paciento gydymas pradėtas Baltijos ir Amerikos klinikoje, tačiau gydymo metu paaiškėja aplinkybės, dėl kurių yra būtina atlikti medicinos paslaugą, kurios Baltijos ir Amerikos klinika neteikia), paciento perkėlimu atgal į Baltijos ir Amerikos kliniką rūpinasi Baltijos ir Amerikos klinikos personalas.
- 10.4. Jeigu paciento buvimas Baltijos ir Amerikos klinikoje nėra mediciniškai pagrįstas ir jis yra siunčiamas į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, prieš išsiunčiant pacientą į kitą gydymo įstaigą, gydytojas jam arba jo atstovui išsamiai paaiškina tokio sprendimo pagrįstumą. Gavęs tokią informaciją, pacientas arba jo atstovas patvirtina parašu ligos istorijoje. Už ligos istorijos pateikimą pacientui arba jo atstovui pasirašyti yra atsakingas informaciją pateikęs gydytojas.

11. PACIENTŲ IŠRAŠYMO IŠ BALTIJOS IR AMERIKOS KLINIKOS TVARKA

- 11.1. Pacientai išrašomi, kai yra pabaigtas paciento gydymas stacionare arba yra paciento ar jo įstatyminių atstovų raštiškas pareiškimas dėl gydymo Baltijos ir Amerikos klinikos stacionare nutraukimo.
- 11.2. Išrašant pacientą, jo išrašymo dieną pacientui suteikiama informacija raštu apie jam nustatytą režimą, paskirtas procedūras bei medikamentus, įforminami visi teisės aktų nurodyti dokumentai, laikantis šios tvarkos grąžinami asmeniniai daiktai.
- 11.3. Jeigu paciento tolesnis buvimas Baltijos ir Amerikos klinikoje nėra mediciniškai pagrįstas ir jis išrašomas į namus, gydytojas pacientui arba jo atstovui išsamiai paaiškina tokio sprendimo pagrįstumą. Gavęs tokią informaciją, pacientas arba jo atstovas patvirtina parašu ligos istorijoje ar kitame dokumente. Už ligos istorijos pateikimą pacientui arba jo atstovui pasirašyti yra atsakingas informaciją pateikęs gydytojas.

12. PACIENTŲ TURIMŲ DIRBINIŲ IR BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ BEI DOKUMENTŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA

- 12.1. Jei pacientas pageidauja, prieš atliekant tyrimus, kurių metu yra tam tikro laipsnio sąmonės sutrikimas, paciento turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai bei dokumentai gali būti saugomi Baltijos ir Amerikos klinikos seife.
- 12.2. Paciento brangenybės yra registruojamos ir saugomos tokia tvarka: sudaromas turimų vertybių sąrašas dviem egzemplioriais, kuriuos pasirašo slaugytoja ir pats pacientas. Vienas sąrašo egzempliorius atiduodamas pacientui, o kitas – kartu su sąraše išvardintomis vertybėmis – dedamas į specialų voką; vokas užklijuojamas, užantspaudojamas

ir įdedamas į seifą. Po procedūros pacientui atnešamas vokas, kurį pacientas atplėšia gydytojo ir slaugytojos akivaizdoje, sutikrina vertybes pagal sąrašą ir pasirašo tame sąraše, kad vertybes atgavo.

13. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP BALTIJOS IR AMERIKOS KLINIKOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

- 13.1. Baltijos ir Amerikos klinikoje pacientams arba jų atstovams užtikrinama galimybė išreikšti savo nuomonę apie jiems atliekamų (atliktų) paslaugų kokybę, jos trūkumus, nepasitenkinimą suteiktomis paslaugomis, personalo kompetenciją ir dėmesingumą, Baltijos ir Amerikos klinikos veiklos organizavimą bei kitas Baltijos ir Amerikos klinikos veiklos aplinkybes. Tokiu atveju prašome kreiptis į Baltijos ir Amerikos klinikos generalinę direktorę ar Registratūros vadovę asmeniškai ar elektroniniu pašto adresu (Registratūra@bak.lt).
- 13.2. Esant nesutarimams, Baltijos ir Amerikos klinika visada siekia išspręsti konfliktus tarp Baltijos ir Amerikos klinikos ir pacientų taikiai, abipusio susitarimo būdu.
- 13.3. Pacientas (jo atstovas) turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad paciento teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.
- 13.4. Skundai Baltijos ir Amerikos klinikoje nagrinėjami vadovaujantis procedūra „Skundų priėmimas ir nagrinėjimas“. Atsakymas į pretenzijos/skundo nagrinėjimo rezultatus paruošiamas ir išsiunčiamas (perduodamas) pacientui ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
- 13.5. Nepatenkintas savo skundo / pretenzijos nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas (jo atstovas) gali įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą arba į kitas pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas.
- 13.6. Baltijos ir Amerikos klinikos pacientai yra kviečiami pareikšti savo nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę ar kitais su Baltijos ir Amerikos klinikos veikla susijusiais klausimais. Atsiliepimų anketos dėl ambulatorinių paslaugų yra registratūroje, dėl stacionariųjų⁶ – stacionare.

⁶ Stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa paruošta vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministro 2012 metų lapkričio 29 d. įsakymu Nr. V-1073 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, vertinimo rodiklių sąrašo patvirtinimo“.

Priedas Nr. 1

BŪKLIŲ, KADA TEIKIAMA SKUBIOJI MEDICINOS PAGALBA, SĄRAŠAS:

Suaugusiems:

1 YPAČ PAVOJINGOS ORGANIZMO BŪKLĖS:

- 1.1 Baltijos ir Amerikos klinikinė mirtis, būklė po Baltijos ir Amerikos klinikinės mirties (iki 24 val.),
- 1.2 prekoma, koma,
- 1.3 šokas,
- 1.4 sepsis ir dauginis organų disfunkcijos sindromas (uždegiminis, trauminis),
- 1.5 edema (smegenų, gerklių, nosiaryklės ir ryklės, plaučių, generalizuota),
- 1.6 išorinis kraujavimas,
- 1.7 įtariamas vidinis kraujavimas,
- 1.8 ūminis sąmonės sutrikimas (netekimas),
- 1.9 ūminis inkstų funkcijos nepakankamumas,
- 1.10 ūminis kvėpavimo nepakankamumas,
- 1.11 ūminis širdies ir kraujagyslių sistemos nepakankamumas,
- 1.12 gyvybei pavojingi širdies ritmo sutrikimai,
- 1.13 endokrininės krizės,
- 1.14 hipertermija (aukštesnė kaip 40°C),
- 1.15 hipotermija (žemesnė kaip 35°C),
- 1.16 hipertenzinė krizė,
- 1.17 ūminis kepenų funkcijos nepakankamumas,
- 1.18 generalizuota alerginė reakcija,
- 1.19 stafilokokinis nuplikytos odos sindromas,
- 1.20 meninginis ir meningoencefalitinis sindromas,
- 1.21 miasteninė krizė,
- 1.22 ūminis polineuropatinis sindromas su kylančiu paralyžiumi,
- 1.23 ūmus intensyvus skausmas,
- 1.24 ūmus šlapimo susilaikymas,
- 1.25 ūmus ir ryškus regėjimo sutrikimas, apakimas,
- 1.26 tinklainės plyšiai, tinklainės atšokimas,
- 1.27 traukuliai, tetanija,
- 1.28 ūmus pilvas;

2 SINDROMAI BEI SIMPTOMAI:

- 2.1 ūminiai galvos smegenų žievės funkcijų sutrikimai,
- 2.2 ūminė gelta,
- 2.3 ūminis vestibulinis sindromas,
- 2.4 hipovolemija,
- 2.5 ūminės paralizės ir paralyžiai;

3 GIMDYMAS, PATOLOGINĖS BŪKLĖS, SUSIJUSIOS SU NĖŠTUMU, GIMDYMU IR POGIMDYMINIU LAIKOTARPIU:

- 3.1 nėštumo komplikacijos,
- 3.2 gimdymas,
- 3.3 pogimdyminio laikotarpio komplikacijos;

4 PATOLOGINĖS BŪKLĖS, SUSIJUSIOS SU PSICHIKA:

- 4.1 bet kokios etiologijos ūmūs ir paūmėję psichoziniai sutrikimai,
- 4.2 manija su psichozės simptomais,
- 4.3 mėginimas nusižudyti,
- 4.4 panika,
- 4.5 sunki depresija,
- 4.6 sunki nervinė anoreksija ir bulimija,
- 4.7 ūmus ir paūmėjęs disociacinis sutrikimas,
- 4.8 ūmus ir paūmėjęs generalizuotas nerimas,
- 4.9 ūmus ir paūmėjęs mišrus nerimas ir depresija,
- 4.10 ūmus ir paūmėjęs obscesinis-kompulsinis sutrikimas,
- 4.11 sunkios abstinencijos būklės;
- 4.12 apsinuodijimai, svetimkūniai, traumos ir nelaimingi atsitikimai (nudegimai, nušalimai, skendimas, ilgalaikio suspaudimo sindromas, žaibo sukelti pakenkimai, gyvūnų įkandimai, įsisiurbusios erkės ištraukimas ir kt.);
- 4.13 arterijos-venos fistulės patologinės būklės,
- 4.14 iškritusi nefrostoma, epicistoma ir trachioostominio vamzdelio iškritimas,
- 4.15 ūminiai pūliniai.

Vaikams:

5 YPAČ PAVOJINGOS ORGANIZMO BŪKLĖS:

- 5.1 Baltijos ir Amerikos klinikinė mirtis, būklė po Baltijos ir Amerikos klinikinės mirties (iki 24 val.),

- 5.2 šokas,
- 5.3 precoma, koma,
- 5.4 sepsis ir dauginių organų disfunkcijos sindromas (uždegiminis, trauminis),
- 5.5 edema (smegenų, gerklų, nosiaryklės ir ryklės, plaučių, generalizuota),
- 5.6 generalizuota alerginė reakcija,
- 5.7 išorinis kraujavimas,
- 5.8 tariamas vidinis kraujavimas,
- 5.9 ūminis sąmonės sutrikimas (netekimas),
- 5.10 ūminis kvėpavimo nepakankamumas,
- 5.11 ūminis širdies ir kraujagyslių sistemos nepakankamumas,
- 5.12 ūminis inkstų nepakankamumas,
- 5.13 ūminis kepenų nepakankamumas,
- 5.14 gyvybei gresiantys širdies ritmo ir laidumo sutrikimai,
- 5.15 endokrininės krizės,
- 5.16 asfiksija,
- 5.17 gerklų spazmas (laringospazmas), stridoras,
- 5.18 ūmus intensyvus skausmas,
- 5.19 ūmus pilvas,
- 5.20 karščiavimas (daugiau kaip 38° C),
- 5.21 hipotermija (žemiau kaip 36 °C),
- 5.22 skausminis sindromas,
- 5.23 hipertenzija,
- 5.24 hipotenzija;
- 5.25 infekcinės ir parazitinės ligos.
- 6 SIMPTOMAI, SUSIJĘ SU KVĖPAVIMO SISTEMA:
 - 6.1 gerklės ir krūtinės skausmas,
 - 6.2 varginantis kosulys,
 - 6.3 astminis (obstrukcinis) sindromas;
- 7 SIMPTOMAI, SUSIJĘ SU VIRŠKINIMO SISTEMA:
 - 7.1 pykinimas ir vėmimas,
 - 7.2 stomatitas,
 - 7.3 gelta,
 - 7.4 viduriavimo sindromas,
 - 7.5 rijimo sutrikimai;
- 8 SIMPTOMAI, SUSIJĘ SU ODA IR POODINIŲ AUDINIŲ:
 - 8.1 blyškumas,
 - 8.2 cianozė,
 - 8.3 purpura ir kitos hemoraginės būklės,
 - 8.4 spontaniinė ekchimozė (petechija);
- 9 SIMPTOMAI, SUSIJĘ SU NERVŲ, RAUMENŲ IR SKELETO SISTEMOMIS:
 - 9.1 ūminiai eisenos ir judėjimo sutrikimai,
 - 9.2 traukuliai, tetanija,
 - 9.3 meningizmas,
 - 9.4 ūmūs, nevalingi judesiai,
 - 9.5 ūminis vestibulinis sindromas,
 - 9.6 ūminės parėzės ir paralyžiai,
 - 9.7 ūminiai galvos smegenų žievės funkcijų sutrikimai,
 - 9.8 ūminis kraniohipertenzinis sindromas,
 - 9.9 epilepsijos priepuoliai;
- 10 SIMPTOMAI, SUSIJĘ SU ŠLAPIMO ORGANŲ SISTEMA:
 - 10.1 ūminiai šlapinimosi sutrikimai (anurija, oligurija, poliurija),
 - 10.2 hematurija,
 - 10.3 skausmas, susijęs su šlapinimusi;
- 11 ŪMIAI ATSIŖADĘ SIMPTOMAI, SUSIJĘ SU KALBA, PAŽINIMU, JUTIMU, EMOCININE BŪSENA IR ELGESIU:
 - 11.1 amnezija,
 - 11.2 depresija,
 - 11.3 dezorientacija,
 - 11.4 disfonija, afonija ir kiti kalbos sutrikimai,
 - 11.5 emocinis stresas,
 - 11.6 haliucinacijos,
 - 11.7 mieguistumas (somnia),
 - 11.8 psichoziniai ir maniakiniai sutrikimai,
 - 11.9 susijaudinimas, pyktis, priešiškumas, fizinis siautėjimas, autoagresija ir impulsyvumai,

- 11.10 sustingimas (stuporas),
 - 11.11 mėginimas nusižudyti;
 - 11.12 apsinuodijimai, svetimkūniai, traumos ir nelaimingi atsitikimai (nudegimai, nušalimai, skendimas, ilgalaikio suspaudimo sindromas, žaibo sukelti pakenkimai, gyvūnų įkandimai, įsisiurbusios erkės ištraukimas ir kt.);
- 12 GIMDYMAS, PATOLOGINĖS BŪKLĖS, SUSIJUSIOS SU NĖŠTUMO, GIMDYMO IR POGIMDYMINIU LAIKOTARPIU:
- 12.1 nėštumo komplikacijos,
 - 12.2 gimdymas,
 - 12.3 pogimdyminio laikotarpio komplikacijos;
- 13 ŪMI AR STAIGA PAŪMĖJUSI HEMOSTAZĖS IR KRAUJODAROS PATOLOGIJA:
- 14 NAUJAGIMIO, KŪDIKIO IR VAIKO IKI 3 METŲ PATOLOGIJA:
- 15 KITA:
- 15.1 anoreksija,
 - 15.2 būklė po organų persodinimo,
 - 15.3 kacheksija,
 - 15.4 ūminis regėjimo sutrikimas,
 - 15.5 dehidratacija (eksikozė),
 - 15.6 padidėję limfmazgiai, kepenys ar blužnis,
 - 15.7 ūminiai pūliniai,
 - 15.8 sėklidės apsisukimas,
 - 15.9 ūminis kapšelis.
-

