

PACIENTO (JO ATSTOVO) SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VIEŠOJOJE ĮSTAIGOJE VILKIJOS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRE TVARKOS APRAŠAS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paciento (jo atstovo) skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja paciento (jo atstovo) skundų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo bei informavimo apie priimtus sprendimus, išnagrinėjus skundą, tvarką viešojoje įstaigoje Vilkijos pirminės sveikatos priežiūros centre (toliau – Centras arba įstaiga).
2. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:
 - 2.1. **Asmuo** - fizinis ar juridinis asmuo, kuris kreipiasi į Centrą raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.
 - 2.2. **Kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos** – prieinamos, saugios, veiksmingos sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, diagnostikos, ligonių gydymo ir slaugos paslaugos, kurias tinkamam pacientui, tinkamu laiku, tinkamoje vietoje suteikia tinkamas sveikatos priežiūros specialistas ar sveikatos priežiūros specialistų komanda pagal šiuolaikinio medicinos ir slaugos mokslo lygį ir gerą patirtį, atsižvelgdami į paslaugos teikėjo galimybes ir paciento poreikius bei lūkesčius, juos tenkindami ar viršydami.
 - 2.3. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Centro teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.
 - 2.4. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.
 - 2.5. **Paciento skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Centrą, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.
3. Šiuo Aprašu vadovaujasi Centro administracijos ir kiti atsakingi įstaigos darbuotojai, kurie pacientų skundus priima, registruoja, nagrinėja, rengia atsakymų projektus ir informuoja pacientą (jo atstovą) apie priimtus sprendimus.

II. SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

4. Pacientas (jo atstovas) turi teisę pareikšti skundą, jei jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo privalo kreiptis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 24 straipsnyje nustatyta tvarka.

5. Skundai gali būti teikiami tiesiogiai atvykus į Centrą, per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę) arba žodžiu.
6. Pacientas skundą gali pateikti pats arba tai padaryti per savo atstovą.
7. Skundai elektroniniu paštu siunčiami į oficialų įstaigos elektroninį paštą - info@vilkijospspc.lt. Pacientui (jo atstovui) skundą pateikus kitu Centro darbuotojo elektroniniu paštu, Centro darbuotojas privalo jį peradresuoti į Centro oficialų elektroninį paštą tą pačią darbo dieną.
8. Skundai, atsiųsti elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.
9. Skundus priima ir registruoja Centro raštinės administratorė nuo 8.00 iki 16.30 (III a. 306 kab.). Pacientui (jo atstovui) pageidaujant, išduodamas dokumentas patvirtinantis skundo gavimo faktą. Skundą pateikus registruotu paštu ar elektroninėmis priemonėmis, dokumentas, patvirtinantis skundo gavimo faktą, pacientui (jo atstovui) išsiunčiamas nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos, skunde nurodytu adresu ar elektroniniu paštu.
10. Visi pacientų (jų atstovų) raštu pateikti skundai registruojami „Gautų dokumentų registracijos žurnale“ ir „Skundų, prašymų, pasiūlymų ir jų nagrinėjimo registracijos žurnale“ 1 Priedas, originalūs dokumentai saugomi.
11. Skundai, teikiami žodžiu, gali būti išdėstomi Centro direktoriui, jo pavaduotojams, struktūrinių padalinių vadovams, raštinės administratoriui.
12. Skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant paciento (jo atstovo), kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, Centre neregistruojami, jeigu Centro direktorius nenusprendžia kitaip. Jeigu į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, pacientui (jo atstovui) sudaroma galimybė išdėstyti skundą raštu.
13. Jeigu skundą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimo požymių, arba asmens skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti skundo turinio, Centro darbuotojas į kurį kreipėsi asmuo, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo apie tai nedelsiant informuoti Centro direktorių, kuris sprendžia dėl tolimesnių veiksmų.
14. Skunde turi būti nurodyta:
 - 14.1. Adresatas;

- 14.2. Paciento vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys bei pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei asmuo pateikia skundą paštu ar per kurjerį;
- 14.3. Skundą pateikusio asmens duomenys (vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris, juridinio asmens pavadinimas, kodas, buveinės adresas, telefono numeris), jei asmuo nėra pacientas, kuriam teiktos sveikatos priežiūros paslaugos, ir pateikiami atstovavimą (pavedimas, teismo nutartis, atstovavimo sutartis su juridiniu asmeniu ir pan.) bei asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai (kai skundą pateikia fizinis asmuo) ar jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei paciento atstovas pateikia skundą paštu, per kurjerį ar elektroniniu paštu;
- 14.4. Teikiant skundą nurodomos paciento teisės, kurias, jo manymu, asmens sveikatos priežiūros įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą;
- 14.5. Skundas privalo būti paciento (jo atstovo) pasirašytas.
15. Skundas turi būti parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka.
16. Skundas turi būti parašytas įskaitomai.
17. Skundas gali būti nenagrinėjamas, jei jame nenurodytas:
 - 17.1. Paciento, o, jei skundą pateikia jo atstovas, ir šio atstovo vardas, ir pavardė;
 - 17.2. Asmens faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti;
 - 17.3. Skundo dalykas arba turinys neaiškus;
 - 17.4. Skundas asmens nepasirašytas;
 - 17.5. Jeigu nėra pateiktas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka;
 - 17.6. Jeigu nėra pateiktas paciento atstovavimą patvirtinantis dokumentas ar jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka;
 - 17.7. Jeigu jau yra išnagrinėtas skundas dėl to paties dalyko;
 - 17.8. Skundas parašytas ne valstybine kalba.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

18. 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, asmens sveikatos priežiūros įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo

asmens sveikatos priežiūros įstaigoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 kalendorinių dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą asmens sveikatos priežiūros įstaigai pateikti iš naujo.

19. Centras, gavęs paciento skundą, išskyrus skundą, pateiktą žodžiu, į kurį, nepažeidžiant paciento (jo atstovo), kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo, atitinkančio šiame Apraše nustatytus privalomus skundo pateikimo reikalavimus, gavimo Centre dienos.
20. Jeigu skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas pacientui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo skundo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Centre dienos, direktorius ar jo įgaliotas darbuotojas turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą skundo nagrinėjimo terminą, per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos, pacientui (jo atstovui) išsiunčiamas pranešimas raštu ir nurodoma skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.
21. Dėl turtinės ir neturtinės žalos, padarytos pažeidžiant nustatytas pacientų teises, su rašytiniu pareiškimu pacientas (jo atstovas) privalo kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos.
22. Pacientų (jų atstovų) skundus Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nagrinėti paveda:
 - 22.1. Vidaus medicininio audito grupei, atliekant neplaninį auditą;
 - 22.2. Vidaus medicininio audito grupės vadovui;
 - 22.3. Medicinos etikos komisijai;
 - 22.4. Centro darbuotojams pagal kompetenciją gebantiems spręsti klausimus, susijusius su paciento (jo atstovo) pateiktu skundu.
23. Centro darbuotojai, nagrinėdami skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.
24. Informacijos apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems Centro darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Darbuotojai, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.
25. Paciento (jo atstovo) skundas laikomas išnagrinėtu, jei atsakyta į visus skunde nurodytus klausimus.

IV. ATSAKYMŲ PARENGIMAS, JŲ IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) IR NAGRINĖJIMO REZULTATŲ APSKUNDIMAS

26. Centro direktorius įvertina už skundo nagrinėjimą atsakingų darbuotojų pateiktas išvadas bei atsakymo (sprendimo) į skundą pacientui (jo atstovui) parengtą projektą:
- 26.1. Priima, jei reikia, atitinkamus sprendimus;
- 26.2. Suderina su teisininku ir/ar kitu atsakingu darbuotoju atsakymo (sprendimo), išnagrinėjus skundą, projektą;
- 26.3. . Nurodo raštinės administratorei pagal Aprašo nustatytus terminus išsiųsti (įteikti) pacientui (jo atstovui) atsakymą (sprendimą), priimtą išnagrinėjus skundą. Atsakymai (sprendimai) registruojami „Išsiųstų dokumentų registracijos žurnale“.
27. Atsakymas (sprendimas), išnagrinėjus skundą, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti direktoriaus arba jo įgalioto darbuotojo pasirašytas (kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai į skundus, pateiktus žodžiu, atsakoma tą pačią darbo dieną.
28. Jeigu pacientas nesutinka su Centro, kur jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, atsakymu (sprendimu), priimtu išnagrinėjus jo skundą, jis turi teisę kreiptis su skundu:
- 28.1. Dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo - į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos;
- 28.2. Dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos;
- 28.3. Dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo - į Lietuvos bioetikos komitetą;
- 28.4. Dėl šiame punkte nurodytų institucijų veiksmų ar neveikimo nagrinėjant jo skundą – tiesiai į teismą.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

29. Aprašas skelbiamas viešai įstaigos internetiniame puslapyje, struktūrinių padalinių informaciniuose stenduose.
30. Centras turi teisę iš dalies arba visiškai pakeisti šį Aprašą. Šis Aprašas gali būti keičiamas, papildomas ar pripažįstamas netekusiu galios Centro direktoriaus įsakymu.