

PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) nustato pacientų, jų atstovų skundų dėl pažeistų teisių ar teisėtų interesų pateikimo, registravimo, nagrinėjimo, rezultatų įvertinimo ir įforminimo tvarką VšĮ Vilniaus rajono Nemenčinės poliklinikoje.

2. Apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

2.2. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

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

2.4. **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.

3. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“.

II SKYRIUS SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas.

5. Skundai gali būti pateikti tiek raštu, tiek žodžiu.

6. Žodiniai skundai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, abiem pusėms priimtinais problemos sprendimo būdais ir sutariant dėl priemonių nurodytiems trūkumams pašalinti ir vykdymo terminų.

7. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, savo skundą gali pateikti raštu.

8. Skundas pateikiamas valstybine kalba.

9. Paciento (jo atstovo) skunde turi būti nurodyta:

9.1. paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio numeris ir (arba) elektroninio pašto adresas;

9.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas - atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio numeris ir (arba) el. pašto adresas;

9.3. paciento teisės ir teisėti interesai, kuriuos, jo manymu, įstaigoje pažeidė ir tai pagrindžiančios aplinkybės;

9.4. paciento reikalavimai pašalinti jo teisių ir teisėtų interesų pažeidimą.

10. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas.

11. Skundas turi būti parašytas įskaitomai, konkretus ir suprantamas; pasirašytas pateikusio asmens arba jo atstovo.

III SKYRIUS

SKUNDO PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS, GRAŽINIMAS

12. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai, atvykus į Polikliniką, registruotu paštu, per pasiuntinį, elektroniniu paštu nempol@nempol.lt.

13. Kai skundas siunčiamas paštu ar per kurjerį ar elektroniniu paštu, prie jo turi būti pridėta paciento asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro ar pacientui atstovaujančio advokato). Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę patvirtinantį ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

14. Atsiųstas skundas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu. Nepasirašytą elektroniniu parašu skundą, sekretorė gražina jį pateikusiam asmeniui.

15. Visus pacientų raštu pateiktus skundus registruoja sekretorė – referentė „Skundų, pareiškimų, prašymų registravimo žurnale“ ir nedelsiant juos perduoda vyriausiajam gydytojui.

16. Vyriausiasis gydytojas per dvi darbo dienas įvertina skundo turinį, paskiria atsakingus darbuotojus už skundo nagrinėjimą, nurodant konkrečias priemones skunde iškeltoms problemoms spręsti ar įpareigoja vidaus medicininio audito grupę organizuoti vidaus medicininį auditą, nurodant spręstinus klausimus, nagrinėjimo terminus.

17. Skundas, pateiktas raštu nesilaikant šio Aprašo II skyriuje nustatytų reikalavimų, per skunde nurodytą kontaktinę informaciją gražinamas asmeniui, pateikusiam skundą, nurodant tokio skundo gražinimo priežastis.

IV SKYRIUS

SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

18. Paciento skundas turi būti išnagrinėtas ir raštu pranešta pacientui (ar paciento atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

19. Skundai įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

20. Vidaus medicininio audito grupė per nustatytą terminą išnagrinėja skundą ir surašo nagrinėjimo rezultatų ataskaitą ir pateikia ją vyriausiajam gydytojui. Vyriausiasis gydytojas įvertina vidaus medicininio grupės audito ataskaitą, nusprendžia dėl neatitikčių, patvirtina korekcinius ar /ir prevencinius veiksmus, jei reikia nustato jų įvykdymo terminą ir atsakingus asmenis.

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

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

22. Vyriausiojo gydytojo pasirašytą atsakymą pacientui sekretorė-referentė registruotu laišku, el. paštu išsiunčia asmeniui, pateikusiam skundą arba įteikia į rankas asmeniškai.

23. Pacientas turi teisę pateikti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužinojo, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.
