

PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pacientų skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – tvarka) reglamentuoja pacientų skundų registravimą, skundų nagrinėjimo, rezultatų įvertinimo ir įforminimo reikalavimus Viešojoje įstaigoje Panevėžio rajono savivaldybės poliklinikoje (toliau – poliklinika).

2. Tvarka parengta įgyvendinant Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo bei Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymo Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ nuostatas.

3. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

3.1. **Pacientas** - asmuo, kuris naudojasi poliklinikos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

3.2. **Paciento atstovas** - atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

3.3. **Paciento skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į polikliniką, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

3.4. **Skundo dalykas** – suteiktos arba nesuteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai, poliklinikos veiksmai ir, jei žinoma, kurių asmens sveikatos priežiūros specialistų veiksmai skundžiami, taip pat kuo tikslesnis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis, kitos aplinkybės.

4. Kitos šioje tvarkoje vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo sąvokas.

5. Skundą nagrinėjantys darbuotojai teikia prašymą nusišalinti arba (ir) direktoriaus rašytiniu pavedimu nušalinami nuo skundo nagrinėjimo, jeigu:

5.1. skundą nagrinėjantis poliklinikos darbuotojas yra asmens (paciento), dėl kurio pradėtas skundo nagrinėjimas, artimas giminaitis (kaip tai apibrėžta Civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

5.2. tarp skundą nagrinėjančio darbuotojo ir asmens, dėl kurio pradėtas skundo nagrinėjimas, yra pavaldumo santykiai.

II. REIKALAVIMAI SKUNDO TURINIUI. TERMINAI SKUNDUI PAREIŠTI

6. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas.

7. Skunde turi būti nurodyta:

7.1. adresatas;

7.2. paciento vardas, pavardė, gimimo data, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys bei pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas;

7.3. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi;

- 7.4. skundo dalykas (esmė);
- 7.5. skundo surašymo data ir asmens parašas;
- 7.6. prie skundo pridedami dokumentai (priedai).

8. Pateikdamas skundą, pacientas privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinanti dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijanti dokumentą.

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

III. SKUNDO PRIĖMIMAS

10. Asmuo skundą turi teisę pateikti raštu, pateikiant jį atvykus į polikliniką, atsiunčiant paštu arba per kurjerį.

11. Atvykusius į polikliniką, asmenis priima bendrosios praktikos slaugytojas-sekretorius. Išsiaiškinęs, kad asmuo nori pateikti skundą, jis pasiūlo užpildyti poliklinikos direktoriaus įsakymu patvirtintą Paciento skundo formą.

12. Pacientas, manydamas, kad poliklinikoje yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, užpildydamas Paciento skundo formą arba pateikdamas jį laisvos formos raštu pagal šios tvarkos 7 punkto reikalavimus.

13. Bendrosios praktikos slaugytojas-sekretorius skundus registruoja Gyventojų prašymų, skundų ir pranešimų registracijos žurnale ir nedelsiant perduoda juos poliklinikos direktoriui ir vidaus medicininio audito grupės vadovui.

14. Atsižvelgdamas į vidaus medicininio audito grupės vadovo siūlymą, poliklinikos direktorius rezoliucija per vieną darbo dieną priima sprendimą dėl skundo nagrinėjimo, paskiria pagal kompetenciją atsakingus vykdytojus.

15. Priėmus skundą nagrinėti, bendrosios praktikos slaugytojas-sekretorius per vieną darbo dieną pateikia rezoliucijoje nurodytiems atsakingiems vykdytojams skundo aktą su priedais, jei tokie yra.

16. Jei asmuo pageiduoja, per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo poliklinikoje dienos skunde nurodytu adresu išsiunčiamas skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas nurodant skundo priėmimo datą ir registracijos numerį.

17. Nenagrinėjami skundai, jeigu įstaiga jau yra išnagrinėjusi skundą dėl to paties dalyko.

18. Kai poliklinika neturi įgaliojimų nagrinėti skundo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo poliklinikoje gavimo dienos grąžina skundą jį pateikusiam asmeniui.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

19. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra pateikti valstybine kalba, paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė.

20. Neįskaitomi, šios tvarkos 7 punkte nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

21. Atsakingi vykdytojai ištiria skunde nurodytus faktus, pateikia poliklinikos direktoriui išvadas su rekomendacijomis ir parengia atsakymo pacientui projektą.

22. Poliklinika, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

23. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

24. Jei skundu reikalaujama atlyginti pacientui padarytą žalą, poliklinikos juristas raštu informuoja draudimo bendrovę, apdraudusią poliklinikos civilinę atsakomybę už pacientams padarytą žalą.

IV. SPRENDIMO PRIĖMIMAS IR ĮFORMINIMAS

25. Skundo nagrinėjimas poliklinikoje baigiamas laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į skunde keliamus klausimus.

26. Poliklinikos direktoriaus pasirašytą atsakymą Bendrosios praktikos slaugytojas-sekretorius per vieną darbo dieną registruotu laišku išsiunčia asmeniui, pateikusiam skundą.

27. Jei skundu reikalaujama atlyginti pacientui padarytą žalą, poliklinikos juristas apie skundo nagrinėjimo rezultatus informuoja draudimo bendrovę.

V. SPRENDIMO DĖL IŠNAGRINĖTO SKUNDO APSKUNDIMAS

28. Asmuo, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo skundo, turi teisę kreiptis į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas:

28.1. Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, kuri vykdo pacientų teisių ir sveikatos priežiūros paslaugų kokybės kontrolę bei pacientų saugos kontrolę;

28.2. į teismą.

29. Pacientas ar kiti asmenys, turintys teisę į turtinę ir neturtinę žalą, padarytą pažeidžiant nustatytas pacientų teises ir norintys gauti jos atlyginimą, su pareiškimu privalo kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos.

PATVIRTINTA
 Viešosios įstaigos Panevėžio rajono savivaldybės
 poliklinikos direktoriaus
 2014 m. kovo 25 d. įsakymu Nr. VTA- 12

PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO SCHEMA

Eil. Nr.	Veiksmai	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminai*	Dokumentai įrašams
1.	Skundo registravimas, sprendimas dėl jo nagrinėjimo			
1.1	Dokumentas registruojamas gavus paciento skundą. Perduodamas poliklinikos direktoriui ir jo kopija vidaus medicininio audito grupės vadovui.	Bendrosios praktikos slaugytojas-sekretorius	1 darbo diena	Pacientų skundo forma. Gyventojų skundų, prašymų, pranešimų registras (T8).
1.2.	Priimamas sprendimas dėl skundo nagrinėjimo, paskiriant pagal kompetenciją atsakingus vykdytojus.	Poliklinikos direktorius, vidaus medicininio audito grupės vadovas.	1 darbo diena	Rezoliucija.
1.3	Skundo kopija pateikiama rezoliucijoje nurodytiems vykdytojams.	Bendrosios praktikos slaugytojas-sekretorius.	1 darbo diena	
2.	Skundo nagrinėjimas			
2.1.	Skundo tyrimas.	Rezoliucija paskirti vykdytojai.	16 darbo dienų	Išvados su rekomendacijomis ir parengtas atsakymo pacientui projektas.
2.2	Atsakymo skundą pateikusiam asmeniui išsiuntimas.	Bendrosios praktikos slaugytojas-sekretorius.	1 darbo diena	Registruotas laiškas. Gyventojų skundų, prašymų, pranešimų registre (T8) pažymima „Skundas išnagrinėtas“.
3.	Gerinimo/koregavimo priemonės			
3.	Po skundo tyrimo išvadų, paskiriamos ir taikomos,	Poliklinikos direktorius, vidaus medicininio audito grupė,	Atitinkamame dokumente nustatyti	Poliklinikos direktoriaus įsakymas. Susirinkimo, konferencijos ir kt.

	gerinimo/koregavimo, jei reikia, administracinės priemonės.	skyriaus/padalinio, kuriame nustatytas pažeidimas, vadovas ir kt.	terminu.	protokolai. Neatitikčių ir/ar nepageidaujamų įvykių registravimo žurnalai.
4.	Informacijos draudikams pateikimas			
4.1	Jeigu skundu reikalaujama atlyginti pacientui padarytą žalą, informacija apie pareikštus reikalavimus pateikiama draudikams.	Poliklinikos juristas.	5 darbo dienos nuo skundo gavimo datos.	Raštas dėl pareikšto reikalavimo atlyginti žalą teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
4.2	Jeigu skundu buvo reikalaujama atlyginti pacientui padarytą žalą, informacijos apie skundo nagrinėjimo rezultatus draudikams pateikimas.	Poliklinikos juristas.	5 darbo dienos po skundo nagrinėjimo pabaigos.	Raštas dėl skundo nagrinėjimo rezultatų.

* Poliklinika, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

Pacientas.....
(vardas ir pavardė, gimimo data)

Paciento atstovas.....
(vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta)

Atstovavimą patvirtinantis dokumentas ir Nr.

Adresas korespondencijai.....

Kontaktiniai duomenys.....
(telefono Nr., elektroninio pašto adresas ir kt.)

VšĮ Panevėžio rajono savivaldybės
poliklinikos direktoriui

S K U N D A S

.....
(data)

Skundo dalykas (Kodėl skundžiate? Kas ir ką Jūsų manymu negerai padarė, ar nepadarė, nors Jūs manote, kad privalėjo? Kada tai įvyko ir kokiomis aplinkybėmis? Ko reikalaujate?)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

PRIDEDAMA*:

1. Asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija (jei skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta kopija);

2.

...

3.

...

Asmuo surašęs skundą
(parašas) (vardas ir pavardė)

* dokumentų kopijas gali pateikti skundą teikiantis asmuo, arba kopijas atlieka ir prideda skundą priimančią įstaigą darbuotojas.