

VšĮ Centro poliklinika	Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas	Lapas 1 / 7
------------------------	------------------------------------	-------------

PATVIRTINTA
VšĮ Centro poliklinikos direktoriaus
2023 m. birželio 9 d.
įsakymu Nr. V-152

VŠĮ CENTRO POLIKLINIKOS SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Centro poliklinikos Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato pacientų skundų pateikimo ir nagrinėjimo tvarką VšĮ Centro poliklinikoje (toliau – Poliklinika).
2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo, Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos įstatymo ir kitų teisės aktų nuostatomis.
3. **Pagrindinės šio aprašo sąvokos:**
 - 3.1. anoniminis skundas – nepasirašytas kreipimasis, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas, pavardė ir adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą;
 - 3.2. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Poliklinikoje teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis;
 - 3.3. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą;
 - 3.4. **paciento prašymas** – asmens rašytinis kreipimasis valstybine kalba į Polikliniką, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informacijos ar gauti pageidaujamus dokumentus;
 - 3.5. **paciento skundas** – asmens rašytinis kreipimasis valstybine kalba į Polikliniką, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai;
 - 3.6. **paciento sveikatai padaryta žala** – pakenkimas paciento sveikatai, jo sužalojimas ar mirtis.

II. SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis šiame Apraše nustatytų pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.
5. Pacientas Poliklinikai dėl, jo manymu, pažeistų jo teisių turi teisę pateikti skundą ne vėliau kaip per 1 (vienerius) metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 (trejus) metus nuo teisių pažeidimo dienos, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo kreipiamasi Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 24 straipsnyje nustatyta tvarka.
6. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus pas bet kurio padalinio sekretorę arba į Diagnostikos centro kasą, adresu Pylimo g. 3), per atstumą (registruotu paštu siunčiant adresu VšĮ Centro poliklinika, Pylimo g. 3 LT-01117), per kurjerį, siunčiant elektroniniu paštu (šiuo atveju skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu el. parašu) ar kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę.
7. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti. Kartu su skundu pacientas turi pateikti savo

VšĮ Centro poliklinika	Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas	Lapas 2 / 7
------------------------	------------------------------------	-------------

asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba jo kopiją, patvirtintą teisės aktų nustatyta tvarka (notaro, advokato ar kito tokia teisę turinčio subjekto).

8. Skundą dėl paciento teisių pažeidimo pateikti gali ir paciento atstovas. Tokiu atveju atstovas kartu su skundu privalo pateikti paciento bei savo asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, atstovavimą pagal įstatymą patvirtinantį dokumentą (pvz. nepilnamečio atstovavimo atveju privaloma pateikti vaiko gimimo liudijimą, santuokos liudijimą (jeigu keitėsi atstovo pavardė), teismo sprendimą dėl globos nustatymo ir kt.) arba pagal pavedimą (pvz. advokato atstovavimo sutartis) patvirtinantį dokumentą arba šių dokumentų kopijas, patvirtintas teisės aktų nustatyta tvarka (notaro, advokato ar kito tokia teisę turinčio subjekto).

9. Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Prie skundo turi būti pridėti dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus.

10. 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, įstaiga ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo skundo gavimo įstaigoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 (trisdešimt) dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą įstaigai pateikti iš naujo. Šį skundo vertinimą atlieka ir atsakymą dėl trūkumų rengia juristas pagal kuruojamą sritį (atsakingas už pacientų skundų nagrinėjimą).

11. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:

11.1. 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 ir skundą pateikęs asmuo per 30 dienų nuo informavimo apie nustatytus trūkumus dienos neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

11.2. skundas parašytas neįskaitomai arba ne valstybine kalba.

12. Atsakymą dėl netinkamai pateikto skundo rengia juristas pagal kuruojamą sritį (atsakingas už pacientų skundų nagrinėjimą).

13. Skundai pareiškėjų, kurie nenurodydami naujų aplinkybių, pakartotinai kreipiasi dėl klausimų, į kuriuos jau buvo išsamiai atsakyta, nenagrinėjami. Šiuo atveju pareiškėjui siunčiamas atsakymas, kuriame nurodomi atsisakymo nagrinėti skundą motyvai.

14. Įstaiga paciento skundą turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo skundo gavimo įstaigoje dienos. Šios tvarkos 10 punkte nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas.

15. Į skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas skundas arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas skunde, naudojantis skunde pateiktais kontaktais.

16. Anoniminiai skundai, kuriuose pranešama apie Poliklinikos veiklos trūkumus ir (ar) pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, registruojami ir teikiami direktoriui susipažinti ir sprendimui dėl tolesnio anoniminio skundo nagrinėjimo priimti. Pateikus anoniminį skundą, atsakymas siunčiamas nebus.

VšĮ Centro poliklinika	Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas	Lapas 3 / 7
------------------------	------------------------------------	-------------

17. Pacientų laiškai, atsiųsti Poliklinikos darbuotojo el. paštu, įstaigos el. paštu info@pylimas.lt ar į portalo www.pylimas.lt langelį „Klausimai, pasiūlymai, pageidavimai“ adresu prašymas@pylimas.lt, vertinami ir nagrinėjami kaip pacientų prašymai, į kuriuos atsakoma pateikiant bendrą informaciją aktualių klausimų, išskyrus atvejus, kai minėtais būdais pateikti skundai atitinka 5-9 punktuose nustatytus reikalavimus. Tokiu atveju jie registruojami dokumentų valdymo sistemoje (DVS).

18. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas Poliklinikos darbuotojui telefonu ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Polikliniką valstybine kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, kreipiantis žodžiu į Polikliniką jis turi teisę atvykti su vertėju.

19. Pacientas ar kitas Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nurodytas asmuo, turintis teisę į sveikatai padarytos žalos (turtinės ar neturtinės) atlyginimą, norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 (trejus) metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos apraše nustatyta tvarka turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo. Komisija prašymus nagrinėja neatlygintinai.

III. SKUNDŲ PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS, NAGRINĖJIMAS IR ATSAKOMO PATEIKIMAS

20. Raštinės sekretorius – referentas ar sekretorius, tiesiogiai gavęs paciento skundą, pažymi ant gauto dokumento asmens tapatybės dokumento pateikimo faktą – „ATD pateiktas“ – jeigu asmens tapatybės dokumentas ir, jei reikia, atstovavimą patvirtinantis dokumentas buvo pateiktas. Jeigu skundas gautas per pašto kurjerių tarnybą, prie registruoto skundo prisega laiško voką, kuriame jis atsiųstas. Jeigu skundas gautas el. paštu, pažymi, ar skundas pasirašytas el. parašu.

21. Raštinės sekretorius – referentas, sekretorius registruoja skundą dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS) nuroydamas paciento vardą, pavardę, trumpą skundo turinį ir nukreipia per DVS direktoriaus ar jį pavaduojančio asmens rezoliucijai. Poliklinikos direktorius, gavęs skundą, susipažįsta su juo ir paveda įstaigos Vidaus medicininio audito vadovui (toliau – VMA) ar Poliklinikos padalinio vadovaujančiajam darbuotojui išnagrinėti skundą, atlikti vidaus tyrimą ir paruošti atsakymą pareiškėjui. Prireikus direktorius gali pavesti VMA vadovui atlikti neplaninį vidaus medicininį auditą arba sudaryti specialistų darbo grupę ir pavesti jai atlikti skundo tyrimą bei pateikti išvadas ir pasiūlymus.

22. VMA vadovas, paskirtas Poliklinikos padalinio vadovaujantis darbuotojas ar sudaryta specialistų darbo grupė sudaro skundo nagrinėjimo planą, paskirsto pareigas atsakingiems asmenims ir nurodo tyrimo atlikimo terminus. Skundo tyrimo metu su tiriamomis aplinkybėmis susiję darbuotojai privalo pateikti raštiškus paaiškinimus dėl tiriamų aplinkybių ir atsakyti raštu į kitus aktualius klausimus, užduotus skundo tyrimą atliekančio asmens. Paaiškinimai teikiami kompiuteriu užpildant specialią formą (2 priedas).

23. Paaiškinimus, dokumentus ir kitokią informaciją darbuotojai skundą nagrinėjantiems asmenims pateikia per skundą nagrinėjančio atsakingo asmens paaiškinimui pateikti nurodytą laiką.

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

VšĮ Centro poliklinika	Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas	Lapas 4 / 7
------------------------	------------------------------------	-------------

25. VMA vadovas, paskirtas Poliklinikos padalinio vadovaujantis darbuotojas ar sudaryta specialistų darbo grupė išnagrinėja skundą, atlieka vidinį tyrimą ir paruošia atsakymą ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos, pateikia Poliklinikos direktoriui atsakymo skundą pateikusiam asmeniui projektą, vadovaudamasis asmens duomenų saugumą reglamentuojančiais teisės aktais.

26. Dėl žodžiu ir elektroniniu paštu tiesiogiai gautų pacientų kreipimūsi sprendimus priima Poliklinikos padalinių vadovaujantys darbuotojai. Esant pagrindui, gautų pacientų kreipimūsi pagrindu pildo neatitikčių registracijos formas ir pateikia jas VMA vadovui / auditoriui. Atsakymus, esant poreikiui, išsiunčia tiesiogiai besikreipiančiojo el. paštu, vadovaudamiesi asmens duomenų saugumą reglamentuojančiais teisės aktais. Apie situaciją informuoja savo tiesioginį vadovą.

27. Kai parengtas atsakymas įteikiamas pareiškėjui tiesiogiai, tokiu atveju pareiškėjas turi patvirtinti atsakymo gavimą, ant atsakymo kopijos nurodydamas savo vardą, pavardę, datą ir pasirašydamas.

28. Skundo nagrinėjimo dokumentai saugomi vadovaujantis dokumentų saugojimą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka.

29. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu atsakymu dėl jo skundo, turi teisę jį apskusti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

VšĮ Centro poliklinika	Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas	Lapas 6 / 7
------------------------	------------------------------------	-------------

PRIDEDAMI DOKUMENTAI:

1. _____ (PRIVALOMA visais atvejais);
(Asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas ar tinkamai patvirtinta jo kopija)
2. _____ (PRIVALOMA, kai skundą teikia atstovas);
(Atstovavimą patvirtinantis dokumentas)
3. _____ (JEIGU PACIENTAS TURI)
(dokumentai, patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus).

(parašas)*

(vardas, pavardė)

*Skundą teikiant el. paštu jis privalo būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu.

