PATVIRTINTA:
Direktorė Zita Šaulienė
2021-05-28 d. Įsakymu Nr. 21-26/D

UAB "ŠEIMOS SVEIKATOS CENTRAS"

PACIENTŲ SKUNDŲ (PAREIŠKIMŲ) IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

UAB „Šeimos sveikatos centras" (toliau tekste Centras) pacientų skundų nagrinėjimo tvarka parengta pagal LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo ir jo aktualių redakcijų nuostatas. Ši tvarka turi būti vykdoma ir galioja Centro darbuotojams ir pacientams (jų atstovams). Centras savo patalpose pacientams prieinamose vietose ir viešoje erdvėje skelbia informaciją apie pacientų teises, pareigas, priimtų sprendimų pacientų atžvilgiu apskundimo tvarkos aktualią redakciją.

1. Tvarkoje naudojamos pagrindinės sąvokos:

Pacientas – asmuo, kuris naudojasi centro teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.
Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.
Paciento prašymas – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.
Pareiškėjas – pacientas, jo atstovas arba kitas tretysis asmuo, pateikiantis su žalos atlyginimu nesusijusį skundą.
Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Centrą ar kompetetingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos pareiškėjo manymu pažeidžiamos jo teisės ar teisėti interesai teikiant sveikatos priežiūros paslaugas dėl Centro darbuotojų veiksmų ar neveikimo. Skundo kategorijai Centras priskiria Pareiškimus, Prašymus (toliau tekste – Skundas).
Anoniminis skundas - nepasirašytas skundas, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jei pareiškėjas jį turi). Anoniminiai skundai nenagrinėjami.
Atsakymas - motyvuotas raštas pareiškėjui, kuriuo atsakoma į jo kreipimąsi, išsiųstas pareiškėjui jo nurodytu būdu arba paštu (registruotu laišku).

2. Paciento skundui taikomi reikalavimai. Skundo pateikimo tvarka:

2.1. parašytas valstybine kalba. Ši nuostata netaikoma skundams, siunčiamiems paštu;
2.2. parašytas įskaitomai;
2.3. išdėstyta skundo esmė;
2.4. pareiškėjo pasirašytas, jame nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys (telefonas, elektroninio pašto adresas) ryšiui palaikyti. Tuo atveju, jei skundą paduoda paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta,
2.5. atstovavimą liudijantis dokumentas ir paciento, kurio vardu jis kreipiasi duomenys: vardas, pavardė, gyvenamoji vieta ir adresas;
2.6. prie paštu siunčiamo pareiškimo pridėta notaro ar kita teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta pareiškėjo asmens dokumento kopija. Betarpiškai pateikiant pareiškimą asmens dokumentas pateikiamas jį priimančiam asmeniui, kuris padaro dokumento kopiją. Atstovas, pateikdamas skundą papildomai pateikia teisės aktų nustatyta tvarka sudarytą atstovavimą patvirtinantį dokumentą arba patvirtintą jo kopiją;
2.7. paduotas ne vėliau kaip per vienerius metus nuo paciento sužinojimo apie pažeistą teisę, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

Skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas saugiu elektroniniu parašu, prilyginamas pareiškėjo pasirašytam, paštu atsiųstam skundui, teikiamas sscentras@sscentras.lt el. pašto adresu.

3. Skundo registravimas.

Visi rašytiniai skundai (įskaitant ir neatitinkančius reikalavimų žiūrėti Tvarkos 2.1 p. – 2.7 p.) registruojami Centro buhalterijos kabinete (Nr. 10 kab.), „Pacientų ir pacientų sveikatos priežiūra suinteresuotų asmenų skundų registracijos žurnale“ (F05). Ant skundo dedamas registracijos spaudas. Registracijos spaude įrašoma pareiškimo gavimo data, registracijos numeris, pažymima kokiu būdu gautas skundas ir kt. duomenys. Jeigu skundas pristatytas į kabinetą paties pareiškėjo, padaroma užregistruoto skundo kopija su Centro registracijos spaudu ir atiduodama Pareiškėjui.

Žodžiu pareikšti pareiškimai ir pastabos neregistruojami į „Pacientų ir pacientų sveikatos priežiūra suinteresuotų asmenų skundų registracijos žurnale“ (F05), tačiau darbuotojai žodinius skundus perduoda tiesioginiam vadovui, šis – direktoriui.

4. Skundo tyrimo ir nagrinėjimo terminai.

4.1. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, ar netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, ar pacientui paslaugos apskritai Centre nebuvo teiktos (techninė klaida), Centras ***ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos*** skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusiajam asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą Centrui pateikti iš naujo.

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

4.2.1. 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 4.1 p. nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

4.2.2. Skundas parašytas neįskaitomai.

4.3. Siekiant rizikų valdymo, Centre skundai nagrinėjami kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo jų gavimo dienos. Atskirais atvejais kai laukiama išorinių paslaugų teikėjų kaip pvz.: laboratorinių tyrimų atsakymų ar pan., skundo nagrinėjimo terminas prasitęsia ilgesniam laikui. Šiuo atveju pareiškėjas raštu yra informuojamas apie skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis. Raštą dėl skundo nagrinėjimo eigos ir nagrinėjimo termino pratęsimo priežasčių pareiškėjui rengia atsakingas Centro darbuotojas.

Šios Tvarkos 4.1 p nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį 20 dienų skundo atsakymo terminą neįskaičiuojamas. Skundai asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

5. Skundo kvalifikavimas pagal pagrįstumą.

Visi gauti skundai laikomi Centro kokybės vadybos sistemos dalimi, į juos kreipiamas dėmesys, nagrinėjamos priežastys, galimos pasireikšti rizikos. Centre skundai skirstomi į pagrįstus, nepagrįstus. Jei skundo tyrimo eigoje paaiškėjo, kad skundas yra nepagrįstas, pareiškėjui apie tai paaiškinama raštu.

Centro direktorius nustato skundo atvejus, į kurių nagrinėjimo procesą kviečiamas Centro medicinos auditorius, atliekamas neplaninis medicinos auditas. Medicinos auditorius pagal savo kompetenciją nagrinėja pacientų skundus ir jų analizės išvadas su siūlymais teikia Centro direktoriui, planinių medicininių auditų metu kontroliuoja jų įgyvendinimą;

Nepriklausomai nuo skundo kvalifikavimo, kiekvienu atveju Centro direktorius sprendžia kas nagrinės gautą skundą pagal skundo objektą parenkami Centro darbuotojai pagal savo kompetenciją, pareigas.

6. Skundo nagrinėjimo rezultatų (atsakymo) parengimas.

Apie skundo išnagrinėjimo rezultatus pareiškėjui pranešama raštu. Atsakymo projektą, kuriame nurodomas skundo tyrimo ir nagrinėjimo rezultatas, po administracijos pasitarimo

parengia ir pateikia Centro direktoriui tvirtinti personalo inspektorius. Jei skundas nepatenkinamas, atsakyme nurodomi nepatenkinimo motyvai, pagrįsti LR teisės aktų nuostatomis. Parengto atsakymo į skundą galutinį raštą siuntimui patvirtina Centro direktorius. Personalo inspektorius užregistruoja parengtą atsakymą bei išsiunčia jį pareiškėjui registruotu laišku. Ar Jūsų Personalo inspektorius turi teisę, yra pasirašęs visus pagal BDAR dokumentus kad dirbti su pacientų asmens ir sveikatos duomenimis? Atsakymą rengia ne gydytojas?

7. **Skundo nagrinėjimo rezultatų apskundimas.**

Jei pareiškėjo nuomone, pateiktas atsakymas į skundą ar pateikta informacija yra neteisinga ar neišsami, taip pat, jei jis atsakymo negavo per nustatytą terminą, per kurį informacija turėjo būti pateikta, pareiškėjas turi teisę apskųsti Centrą kitoms institucijoms arba teismui įstatymų nustatyta tvarka.

Pacientui pateikus skundą žodžiu, iš karto aptariami galimi ir abiem pusėms priimtini išsakytos problemos sprendimo būdai ir jeigu įmanoma, iš karto sutariama dėl terminų. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, savo skundą įformina raštu.

8. **Skundo tyrimo procedūros atsisakymas**

Pareiškėjas gali atsisakyti skundo tyrimo. Pacientas, kuris yra veiksnus, gali atsisakyti kito asmens pateikto skundo dėl jo sveikatos priežiūros paslaugų kokybės tyrimo. Atsisakytas skundas yra tiriamas bendra tvarka, tačiau pareiškėjui atsakymas nesiunčiamas.

Skundai asmenų kurie, nenurodydami naujų aplinkybių, pakartotinai kreipiasi dėl klausimų, į kuriuos jau buvo išsamiai atsakyta raštu (buvo priimti sprendimai), iš naujo nenagrinėjami. Šiuo atveju pareiškėjui yra siunčiamas atsakymas, kuriame nurodomi atsisakymo nagrinėti skundą motyvai.

9. **Skundo tyrimo eigos komentavimas ir sklaida.**

Centro darbuotojai nagrinėjantys skundą ir su juo susijusius įvykius, dokumentus, išaiškėjusias aplinkybes viešai nekomentuoja. Visa informacinė sklaida bet kokiomis informacinėmis priemonėmis galima teikti tik Centro direktorei pavedus arba informavimo procesuose dalyvauja pati. Bet kokiu atveju informacija apie paciento asmens ir sveikatos duomenis nėra teikiama, nebent LR teisės aktai numato kitaip.

Direktorė Zita Šaulienė