

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS
RESPUBLIKINĖS KLAIPĖDOS LIGONINĖS
VYRIAUSIASIS GYDYTOJAS
ĮSAKYMAS**

**DĖL PACIENTO (JO ATSTOVO) PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS
APRAŠO PATVIRTINIMO**

2011 m. rugpjūčio 18 d. Nr. P-251(1.7)

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo (Žin., 2009, Nr. 145-6425) ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymo Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ (Žin., 2008, Nr. 53-1992) nuostatomis:

1. T v i r t i n u Paciento (jo atstovo) prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą (pridedama).

2. Į s a k a u :

2.1. Kanceliarijos vedėjai vykdyti Paciento (jo atstovo) prašymų ir skundų priėmimą, atsakymų parengimą ir išsiuntimą.

2.2. pagal kompetenciją paskirtiems darbuotojams Paciento (jo atstovo) prašymų ir skundų nagrinėjimo rezultatus pateikti Apraše nustatyta tvarka bei terminais.

3. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę vyriausiojo gydytojo pavaduotojai mediciniam auditui S. Misikonienei.

Vyriausiojo gydytojo pavaduotojas medicinai,
pavaduojantis vyriausiąjį gydytoją

Zigmas Juzumas

Parengė:
Juristė Renata Baužienė

PACIENTO (JO ATSTOVO) PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paciento (jo atstovo) prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja paciento (jo atstovo) prašymų ir skundų pateikimo, taip pat persiųstų iš kitų valstybinių institucijų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei informavimo apie nagrinėjimo rezultatus tvarką VšĮ Respublikinėje Klaipėdos ligoninėje (toliau – Ligoninė).

2. Nagrinėjant Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus šio Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

Pacientas – asmuo, kuris naudojasi Ligoninės teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

Paciento prašymas – asmens rašytinis kreipimasis į Ligoninę, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

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

Rašytinės informacijos teikimo paslauga – rašytinės informacijos iš medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas parengimas.

4. Kitos šio Aprašo vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme bei Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymuose dėl informacijos suteikimo pacientams vartojamas sąvokas.

5. Nagrinėjant Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus vadovaujamosi savitarpio pagarbos, supratimo, pagalbos principais, taip pat teisingumo, sąžiningumo, protingumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principais.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

6. Pacientas (jo atstovas), manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, Ligoninei, kurioje, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis šiame Apraše nustatyto Pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

7. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie surašyti valstybine kalba, yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai gražinami pacientui ir nurodoma gražinimo priežastis.

8. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį 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 liudijantį dokumentą.

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

10. Pacientas, Ligoninei teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas 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 rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Dėl rašytinės informacijos suteikimo besikreipiantys kiti asmenys kartu su prašymu privalo pateikti informaciją ir (ar) dokumentus, įrodančius jų teisę gauti rašytinę informaciją.

11. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas Ligoninės civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

12. Rašytiniai Paciento (jo atstovo) prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar per pasiuntinį užregistruojami Ligoninės Kanceliarijoje gaunamų raštų registracijos žurnaluose. Ant prašymų ir skundų dedamas spaudas, jame įrašomas Ligoninės registracijos numeris bei prašymo ar skundo gavimo data. Prie registruoto Paciento (jo atstovo) prašymo ar skundo prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiųstas.

13. Priėmus Paciento (jo atstovo) prašymą ir skundą, Paciento (jo atstovo) pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas ir skundas gautas paštu, Paciento (jo atstovo) pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo ir skundo gavimo Ligoninėje Paciento (jo atstovo) nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo ir skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta prašymo ir skundo kopija. Spaude turi būti nurodytas Ligoninės (ar jos padalinio), priėmusios prašymą ir skundą, pavadinimas, prašymo ir skundo priėmimo data ir registracijos numeris, prireikus kita reikiama informacija.

14. Kanceliarijoje užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti vadovaujantis šiais principais:

14.1. skundai, skirti Ligoninės vadovui – pagal rezoliucijas perduodami darbuotojams pagal kuruojamas veiklos sritis, pagal skundo pobūdį gali būti perduodami atitinkamo profilio sveikatos priežiūros specialistui, skyrių, filialų ar padalinių vadovui, vidaus mediciniam auditui ar etikos komisijai;

14.2. prašymai ir skundai, adresuoti konkrečiam Ligoninės darbuotojui, skyriui arba komisijai, per Ligoninės Kanceliariją perduodami adresatui;

14.3. Ligoninės Kanceliarijos vedėja užregistruotą prašymą dėl rašytinės informacijos pateikimo perduoda statistikai. Statistikos darbuotojos įstaigos informacinėje sistemoje identifikuoja pacientą, sveikatos priežiūros specialistą, suteikusių sveikatos priežiūros paslaugos, bei medicininius dokumentus perduoda sveikatos priežiūros specialistui. Sveikatos priežiūros specialistas, gavęs prašymą bei medicininius dokumentus, parengia teikiamą rašytinę informaciją ir ją pasirašo. Parengta bei pasirašyta informacija pateikiama Kanceliarijai.

15. Ligoninė, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

16. Rašytinė informacija Pacientui (jo atstovui) parengiama per 10 darbo dienų. Rašytinės informacijos teikimo paslaugos terminas pradamas skaičiuoti nuo šios paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo Ligoninėje) datos pagal vyriausiojo gydytojo patvirtintą Rašytinės informacijos, įskaitant ir

konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo, šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašą bei rašytinės informacijos teikimo paslaugos įkainius.

17. Rašytinė informacija Pacientui (jo atstovui) su nuoroda „skubos tvarka“ parengiama per 3 darbo dienas. Pacientui (jo atstovui) pateikus rašytinį prašymą suteikti rašytinę informaciją su nuoroda „skubos tvarka“, paslaugos kaina didinama iki 50 procentų. Rašytinės informacijos teikimo paslaugos terminas pradedamas skaičiuoti nuo šios paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo Ligoninėje) datos pagal vyriausiojo gydytojo patvirtintą Rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo, šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašą bei rašytinės informacijos teikimo paslaugos įkainius.

18. Paciento (jo atstovo) prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant šio Aprašo 7-10 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir skundo gavimo Ligoninėje grąžinami Pacientui (jo atstovui), nurodant grąžinimo priežastį. Ligoninėje pasilieka prašymo ir skundo kopiją.

19. Paciento (jo atstovo) prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Ligoninės kompetenciją. Jeigu Ligoninė, kuriai pateiktas prašymas ar skundas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos.

IV. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ IR SKUNDĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

20. Į Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir siunčiami tik registruota pašto siunta, jeigu Pacientas (jo atstovas) nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

21. Atsakymas į Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus parengiamas dviems egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) Pacientui (jo atstovo), o kitas lieka Ligoninėje.

22. Atsakymai į Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus parengiami atsižvelgiant į prašymo ir skundo turinį:

22.1. į skundą dėl pažeistų Paciento (jo atstovo) teisių – patenkinti skunde išdėstytus reikalavimus; – patenkinti skunde išdėstytus reikalavimus iš dalies nurodant priežastis; atmesti skundą nurodant priežastis;

22.2. į prašymą pateikti Ligoninės turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją įstatymų nustatyta tvarka arba nurodant atsisakymo tai padaryti priežastis;

23. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas Pacientas (jo atstovas) turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Ligoninėje, kurioje, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.
