

PATVIRTINTA
VŠĮ Jonavos pirminės sveikatos priežiūros
centro direktoriaus
2020 m. sausio 15 d. įsakymu Nr. V- 9

JONAVOS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO

PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I BENDROS NUOSTATOS

Pacientų skundų nagrinėjimo tvarka Jonavos PSPC nustatyta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 913 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimu bei pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo aktualia redakcija.

II SKUNDŲ DĖL PACIENTO TEISIŲ PAŽEIDIMO PATEIKIMAS IR NAGRINĖJIMAS

1. Pacientas asmens sveikatos priežiūros įstaigai, kurioje, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo kreipiamasi šio įstatymo 24 straipsnyje nustatyta tvarka (tiesiogiai į pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją).

2. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į asmens sveikatos priežiūros įstaigą), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, asmens sveikatos priežiūros įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas. Išsamius skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, keliamus reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.

3. 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, asmens sveikatos priežiūros įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą asmens sveikatos priežiūros įstaigai pateikti iš naujo.

4. Skundai nenagrinėjami ir gražinami juos pateikusiam asmeniui nurodant gražinimo priežastis šiais atvejais:

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 šio straipsnio 3 dalyje nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

2) skundas parašytas neįskaitomai.

5. Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos.

6. Pacientas su skundu Dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos.

7. Pacientas su skundu Dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą.

8. Į šias nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su asmens sveikatos priežiūros įstaigos, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nepriimamas nagrinėti, išskyrus šio straipsnio 4 punkte nurodytus atvejus, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per nustatytą terminą. Šiais nurodytais atvejais pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skusti teismui institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

9. Įstaiga paciento skundą turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje dienos. Šio straipsnio 3 punkte nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas. Skundai asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

10. 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.

11. Pacientas ar kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, turi teisę ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai pacientas sužinojo ar turėjo sužinoti, kad jo teisės pažeistos, Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos apraše (toliau – Aprašas) nustatyta tvarka kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją (toliau – Komisija), veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo (toliau – prašymas). Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo. Komisija prašymus nagrinėja neatlygintinai.

12. Žala atlyginama iš Vyriausybės įgaliotos institucijos administruojamos sąskaitos, kurioje kaupiamos asmens sveikatos priežiūros įstaigų įmokos žalai atlyginti sąskaitos lėšų.

13. Atlyginus žalą iš sąskaitos, regreso teisė į žalą padariusį asmenį ir (ar) asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kurioje dirba žalą padaręs asmuo, neįgyjama, išskyrus jeigu žala padaryta tyčia, taip pat jei žalą padaręs asmuo buvo neblavus ar apsvaigęs nuo vaistų, narkotikų ar kitų svaiginamųjų medžiagų.

14. Paciento sveikatai padaryta žala (turtinė ir neturtinė), atsiradusi iki šio įstatymo įsigaliojimo dienos sudarytų asmens sveikatos priežiūros įstaigų civilinės atsakomybės draudimo sutarčių galiojimo metu, atlyginama pagal iki šio įstatymo įsigaliojimo dienos galiojusias nuostatas.

III REIKALAVIMAI PACIENTŲ SKUNDŲ PATEIKIMUI

15. Asmenų skundai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Jonavos PSPC) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Jonavos PSPC, atsiuntus prašymą paštu, faksu arba elektroniniais ryšiais – oficialiu Jonavos pirminės sveikatos priežiūros centro elektroninio pašto adresu).

16. Asmenų skundai raštu turi būti:

16.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą;

16.2. parašai įskaitomi;

16.3. asmenų skunduose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė, adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą;

16.4. turi būti pateikta prašymą pateikusio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;

16.5. atstovaujamo asmens vardu į Jonavos PSPC kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją bei savo asmens dokumento kopiją;

16.6. asmenų skundai raštu, atsiųsti Jonavos PSPC elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

17. Rašytiniai skundai užregistruojami gyventojų pasiūlymų, pareiškimų, prašymų registre (vardas pavardė, adresas, trumpas turinys, lapų skaičius, kam nukreiptas nagrinėti ir data, kada turi pateikti atsakymą). Uždedamas kampe spaudas ir užrašoma data, kada gautas bei registro numeris. Jei tai registruotas laiškas, prie jo prisegamas vokas, kuriame jis atsiųstas.

18. Užregistravus skundą, pildoma prašymo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma „Pažyma apie priimtus dokumentus“, kuri atiduodama prašymą pateikusiam asmeniui.

19. Jei skundas dėl 4 punkte nurodytų priežasčių negali būti nenagrinėjamas, dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Jonavos PSPC pasilieka skundo ir gautų dokumentų kopijas.

IV PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR IŠVADŲ PATEIKIMAS

20. Jonavos PSPC direktorius visus gautus rašytinius prašymus nukreipia medicininio audito grupės vadovui, pavesdamas atlikti vidaus auditą.

21. Susipažinęs su prašymu, vidaus audito grupės vadovas, prašymo nagrinėjimą aptaria su Jonavos PSPC direktoriumi ar pavaduotoju, taip pat su padalinio ar filialo vedėju.

22. Įstaigos vadovas, gavęs informaciją iš audito grupės vadovo, įvertina audito išvadas ir patvirtina korekcinius – prevencinius veiksmus rastiems pažeidimams pašalinti, jei skundas yra pagrįstas ir pažeidimai buvo nustatyti.

23. Išnagrinėjus skundą, pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas skundas, jei asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas įstaigos vadovo ar jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu. Informacinių siunčiamųjų dokumentų registre įrašoma, kada išsiųstas atsakymas.

24. Jei tai skundai, gauti persiunčiant juos iš Sveikatos apsaugos ministerijos, Teritorinės ligonių kasos ar kitų institucijų, informuojamas raštu ne tik pacientas, bet ir ta institucija, kuriai buvo parašytas skundas, nurodant, kas padaryta, pažymint apie vykdomus korekcinius – prevencinius veiksmus.

25. Paciento (jo artimųjų) skundai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, registruojami į žodinių skundų registracijos žurnalą. Į tokius skundus atsakoma nedelsiant. Su žodiniu skundu atvykę asmenys nukreipiami pas Jonavos PSPC padalinio vadovą, jam nesant ar skundo pateikėjui reikalaujant, pas įstaigos direktorių ar direktoriaus pavaduotoją. Už Jonavos PSPC filialuose gautus žodinius skundus atsakingi filialų vedėjai.

26. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens skundą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti skundą raštu ir toliau toks skundas nagrinėjamas, kaip pateiktas raštu.

27. Jonavos PSPC kasmet atlieka skundų nagrinėjimo kokybės vertinimą ir rezultatus kartą metuose skelbia Jonavos PSPC internetinėje svetainėje:

27.1. kiek skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

27.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

27.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Jonavos PSPC skūsdami pateiktą atsakymą į jų skundą;

27.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas, skūsdami pateiktą atsakymą į jų skundą.

28. Gautų skundų bei pateiktų atsakymų originalai metų pabaigoje atiduodami į archyvą, kur saugomi 5 metus.

PATVIRTINTA
 VŠĮ Jonavos pirminės sveikatos
 priežiūros centro direktoriaus
 2020 m. sausio 15 d. įsakymu Nr. V-9

PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VŠĮ JONAVOS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRE TVARKA

