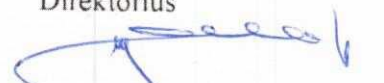


TVIRTINU

Direktorius


Vytautas Brazauskas

2020.05.10

PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS.

1. Pacientų skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – **Tvarka**) – vidaus dokumentas nusakantis pacientų skundų **VšĮ Tilžės g. BPG kabinete** (toliau – **Klinika**) nagrinėjimo tvarką.
2. Ši Tvarka paruošta vadovaujantis Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų, Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymais, Nepageidaujamų įvykių stebėsenos ir valdymo aprašu,
3. Šios Tvarkos privalo laikytis visi Klinikos darbuotojai.
4. Visi Klinikos darbuotojai su šia tvarka supažindinami pasirašytinai.
5. Už šios Tvarkos vykdymo organizavimą ir kontrolę atsakingas Klinikos vadovas.

II. SĄVOKOS.

1. **Atsakymas** – raštas pareiškėjui, kuriuo atsakoma į kreipimąsi.
2. **Kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos** – prieinamos, saugios, veiksmingos sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, diagnostikos, ligonių gydymo ir slaugos paslaugos, kurias tinkamam pacientui, tinkamu laiku, tinkamoje vietoje suteikia tinkamas sveikatos priežiūros specialistas ar sveikatos priežiūros specialistų komanda pagal šiuolaikinio medicinos ir slaugos mokslo lygį ir gerą patirtį, atsižvelgdami į paslaugos teikėjo galimybes ir paciento poreikius bei lūkesčius, juos tenkindami ar viršydami.
3. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis
4. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.
5. **Paciento prašymas** – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

VšĮ Tilžės g. BPG kabineto pacientų skundų nagrinėjimo tvarka

6. **Paciento skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.
7. **Paciento sveikatai padaryta žala** – pakenkimas paciento sveikatai, jo sužalojimas ar mirtis.

III. PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA.

1. Pacientas (jo atstovas), manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, įstaigai, kurioje, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis nustatytos pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos reikalavimų.
2. Pacientas (jo atstovas) turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per 1 metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos.
3. Skundai gali būti pateikiami:
 - 3.1. tiesiogiai (atvykus į Kliniką),
 - 3.2. per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę).
4. Pacientas (jo atstovas) skundus gali pateikti žodžiu:
 - 4.1. paslaugas teikusiam darbuotojui;
 - 4.2. VšĮ Tilžės g. BPG kabineto vadovui.
5. Žodiniai skundai ar prašymai priimami tik tuomet, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant paciento ir Klinikos interesų.
6. Rašytiniai skundai.
 - 6.1. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti.
 - 6.2. Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, Kliniką pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą.
 - 6.3. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.
 - 6.4. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus.

- 6.5. Neįskaitomi, aukščiau nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai per 3 darbo dienas nuo gavimo Klinikoje dienos grąžinami pacientui, nurodoma grąžinimo priežastis ir informuojama, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusių asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir, kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą Klinikai pateikti iš naujo.
- 6.6. Nenagrinėjami skundai, kurie jau buvo išnagrinėti tuo pačiu klausimu. Apie tai informuojamas pacientas.
7. Klinika paciento skundą išnagrinėja ir raštu praneša pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo Klinikoje dienos. 6.5. punkte nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas.
8. Skundai Klinikoje nagrinėjami neatlygintinai.
9. Pacientų skundus priima ir registruoja skundų registre Klinikos vadovas ar pavaduojantis asmuo arba kitas atsakingas asmuo.
10. Skundų tyrimą organizuoja Klinikos vadovas ar pavaduojantis asmuo ir per 3 darbo dienas priima sprendimą dėl skundo nagrinėjimo ir paskiria pagal kompetenciją atsakingą(-us) asmenį(-is) nagrinėti skundą, bei nurodo datą iki kurios turi būti pateikta išvada.
11. Skundo negali nagrinėti asmuo, kurio veiksmai skundžiami.
12. Informacijos apie paciento buvimą VšĮ Tilžės g. BPG kabinete, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems Klinikos darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Klinikos darbuotojai nagrinėjantys skundą, nurodytą informaciją naudoja tik skundui nagrinėti ir privalo užtikrinti jos konfidencialumą.
13. Atsakingas(-i) asmuo(-ys) ne vėliau kaip 5 dienos iki termino pabaigos turi pateikti atsakymo projektą Klinikos vadovui ar jį pavaduojančiam asmeniui.
14. Klinikos vadovas ar pavaduojantis asmuo arba kitas atsakingas asmuo užregistruoja ir patvirtina nepageidaujamus įvykius, nustatytus gavus pacientų skundus.
15. Atsakymą pasirašo Klinikos vadovas ar jį pavaduojantis asmuo. Atsakymas išsiunčiamas.
16. Klinikos darbuotojai apie gautus skundus, jų priežastis informuojami susirinkimų metu. Aptariamos skundo(-ų) priežastys ir kaip išvengti skundų, siekiant gerinti sveikatos priežiūros kokybę, pagal galimybes pateisinti pacientų lūkesčius.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS.

1. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybes institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu VšĮ Tilžės g. BPG kabinete.
2. Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gydymo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gydymo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gydymo – į Lietuvos bioetikos komitetą.
3. Į IV skyriaus 2 punkte nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su Klinikos, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas Klinikoje nepriimamas nagrinėti, išskyrus šio straipsnio 6.5., 6.6. punktuose nurodytus atvejus, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per III skyriaus 7 punkte nustatytą terminą.
4. Pacientų skundus nagrinėjančių valstybes institucijų sprendimus pacientai turi teisę apskūsti įstatymų nustatyta tvarka.
5. Pacientas ar kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 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 Komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo.