

PACIENTŲ SKUNDŲ VALDYMO POLITIKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pacientų skundų valdymo politikos aprašas (toliau – aprašas) reglamentuoja asmens, pateikiančio su žalos atlyginimu nesusijusį skundą UAB „Signata“ (toliau – Įstaiga), skundo priėmimo tvarką, skundo įforminimo reikalavimus, jo nagrinėjimą, skundo nagrinėjimo įforminimą bei apskundimo tvarką.

2. Aprašas parengtas atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos (toliau – LR) pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymo Nr. V-338 „Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo, nuostatas.

3. Šiame apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis.

3.2. **Paciento atstovas** – pagal LR teisės aktų reikalavimus pacientą atstovaujantis asmuo.

3.3. **Skundas** – rašytinis kreipimasis į Įstaigą, neatsižvelgiant į jo pavadinimą (antraštę), kuriame nurodoma, kad yra pažeistos teisės aktuose nustatytos paciento teisės ar teisėti interesai teikiant sveikatos priežiūros paslaugas dėl Įstaigos darbuotojų veiksmų ar neveikimo.

3.4. **Anoniminis skundas** - nepasirašytas skundas, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas, pavardė, adresas, kontaktinė informacija bei būdas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą. Anoniminiai skundai nenagrinėjami.

3.5. **Atsakymas** - motyvuotas raštas pareiškėjui, kuriuo atsakoma į jo kreipimąsi jo nurodytu būdu.

4. Kitos šiame apraše vartojamos sąvokos atitinka LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, LR sveikatos priežiūros įstaigų įstatyme, kituose LR teisės aktuose vartojamas sąvokas.

5. Įstaigos direktoriaus įsakymu paskirtas darbuotojas, nagrinėdamas skundą, vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat LR teisės aktuose įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo principais.

6. Jeigu yra priežastys, galinčios sukelti darbuotojo viešųjų ir privačių interesų konfliktą, Įstaigos darbuotojas nusišalina arba yra nušalinamas nuo skundo nagrinėjimo Įstaigos direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka.

7. Už šio aprašo įgyvendinimą atsako visi skundo nagrinėjimo procedūroje dalyvaujantys Įstaigos darbuotojai.

II SKYRIUS SKUNDO PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS, ĮFORMINIMAS IR SPRENDIMO APSKUNDIMAS

8. Asmuo skundą (aprašo 1 priedas) gali pateikti tiesiogiai atvykus į Įstaigą, atsiunčiant paštu ar per kurjerį arba elektroniniu paštu, pasirašius elektroniniu parašu.

9. Pacientas skundą Įstaigai gali pateikti pats arba tai padaryti per savo atstovą.

10. Skundą priima Įstaigos registratūros darbuotojas ir registruoja asmenų skundų registre. Skundą priėmęs registratūros darbuotojas apie priimtą skundą nedelsiant informuoja Įstaigos atsakingą asmenį.

Ištaigos atsakingas asmuo apie skundo gavimo faktą informuoja skundą pateikusį pacientą ar jo atstovą išsiunčiant skundo gavimo faktą patvirtinantį dokumentą, išskyrus atvejus, kai asmuo nėra nurodęs adreso (faktinės gyvenamosios vietos).

11. Skunde turi būti nurodyta:

11.1. paciento vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys bei pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei asmuo pateikia skundą paštu ar per kurjerį;

11.2. skundą pateikusio asmens duomenys (vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris, juridinio asmens pavadinimas, kodas, buveinės adresas, telefono numeris), jei asmuo nėra pacientas, kuriam teiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, ir pateikiami atstovavimą (pavedimas, teismo nutartis, atstovavimo sutartis su juridiniu asmeniu ir pan.) bei asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai (kai skundą pateikia fizinis asmuo) ar jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei paciento atstovas pateikia skundą paštu, per kurjerį ar elektroniniu paštu.

Tais atvejais, kai paciento atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas teisės aktų nustatyta tvarka.

11.3. skundo dalykas (esmė) – pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai, suteiktos arba nesuteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodant, asmens sveikatos priežiūros specialistą, kurio veiksmams skundžiami, taip pat, kuo tikslesnis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis, kitos aplinkybės;

11.4. skundo surašymo data ir asmens parašas (ar elektroninis parašas);

11.5. koku būdu pageidaujama gauti atsakymą (el. paštu, registruotu laišku).

12. Prie skundo gali būti pridedami kiti šio aprašo 11 punkte nenurodyti asmens turimi dokumentai (priedai).

13. Skundas turi būti įskaitomas ir pateiktas valstybine kalba.

14. Jei Įstaigai pateiktas skundas atitinka visus šiame apraše nustatytus reikalavimus, skundą pateikęs asmuo raštu informuojamas, kad skundas atitinka nustatytus reikalavimus ir bus nagrinėjamas iš esmės bei nurodomi šio aprašo 24 punkte nustatyti skundo nagrinėjimo terminai.

15. Skundas nepradedamas nagrinėti iš esmės, jei:

15.1. jame nenurodytas paciento, o, jei skundą pateikia jo atstovas, ir šio atstovo vardas, ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;

15.2. jame nenurodytas asmens adresas (faktinė gyvenamoji vieta);

15.3. jame nenurodytas skundo dalykas (esmė);

15.4. skundas asmens nepasirašytas;

15.5. skundas neįskaitomas ar pateiktas nevalstybine kalba;

15.6. jeigu nėra pateiktas paciento tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.);

15.7. jeigu nėra pateikti paciento atstovavimą ir/ar asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai (jei skundą pateikęs asmuo nėra pacientas) arba jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.).

16. Jei yra šio aprašo 15 punkte nustatyti pagrindai, asmeniui per 5 darbo dienas nuo skundo Įstaigoje gavimo dienos išsiunčiama informacija apie nustatytus skundo trūkumus, išskyrus atvejus, kai asmuo nėra nurodęs adreso (faktinės gyvenamosios vietos arba buveinės adreso), nustatant 30 kalendorinių dienų terminą, skaičiuojant nuo siunčiamo rašto registracijos dienos, trūkumams pašalinti. Jei per šį terminą trūkumai nepašalinami, skundas paliekamas nenagrinėtu.

17. Jei asmuo šio aprašo 16 punkte nustatyta tvarka nurodytus trūkumus pašalina vėliau nustatyto termino, skundas turi būti teikiamas Įstaigai iš naujo.

18. Skundas nenagrinėjamas ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas:

18.1. jeigu Įstaiga jau yra išnagrinėjusi skundą dėl to paties dalyko;

18.2. jeigu skundas Įstaigoje gautas vėliau nei vieneri metai nuo tos dienos, kai pacientas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių pažeidimą, arba praėjo daugiau kaip treji metai nuo paciento teisių pažeidimo padarymo dienos;

18.3. jeigu asmuo raštu prašo nutraukti skundo ar jo dalies nagrinėjimą;

18.4. jeigu nesilaikoma privalomos įstatymuose numatytos pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos;

18.5. jeigu pacientas miršta ir Įstaigai nėra žinomas (-i) jo teisių perėmėjas (-ai).

19. Įstaiga sprendimą dėl skundo nenagrinėjimo ar jo nagrinėjimo nutraukimo priima per 5 darbo dienas nuo šio aprašo 18 punkte nustatytų pagrindų paaiškėjimo dienos.

20. Asmeniui apie Įstaigos priimtą sprendimą nenagrinėti skundo ar nutraukti jo nagrinėjimą šio aprašo 18 punkte nustatytais pagrindais informacija išsiunčiama per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo.

21. Įstaiga skundo nagrinėjimui gali pasitelkti kitas įstaigas, medicinos specialistus – konsultantus.

22. Skundo nagrinėjamas vykdomas tokia tvarka:

22.1. Asmuo apie skundo pradėjimą nagrinėti, bei apie nagrinėjimo terminą informuojamas raštu;

22.2. Įstaigos direktoriaus įsakymu sudaroma skundo nagrinėjimo komisija (toliau – komisija);

22.3. Skundo nagrinėjimui reikalingus dokumentus ir (ar), jei reikia, darbuotojų paaiškinimus komisijai darbuotojai privalo pateikti ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas nuo komisijos rašytinio prašymo gavimo dienos;

22.4. Gavus iš Įstaigos darbuotojų šio aprašo 22.3. papunktyje nurodytus visus skundo nagrinėjimui reikalingus dokumentus ir darbuotojų paaiškinimus, komisija surašo atsakymo į skundą projektą;

22.5. komisijos iniciatyva gali būti kreipiamasi į medicinos specialistus – konsultantus dėl klinikinio atvejo įvertinimo skunde nurodytais pagrindais.

23. Skundų nagrinėjimo principai:

23.1. nustatoma, ar pacientui buvo suteikta informacija apie jo teises, pareigas ir galimas rizikas;

23.2. nustatoma, ar pacientui suteikta paslauga tinkamai aprašyta medicininėje dokumentacijoje;

23.3. nustatoma, ar paslauga suteikta pagal Sveikatos apsaugos ministerijos patvirtintas ar Įstaigoje paruoštas ligų diagnostikos ir gydymo metodikas, protokolus ar kitas patvirtintas procedūras, kitus dokumentus ir įkainius.

24. Skundo nagrinėjimas Įstaigoje turi būti baigtas per 20 darbo dienų nuo skundo, atitinkančio visus šio aprašo 11 punkte nurodytus reikalavimus, gavimo dienos. Asmeniui informacija apie Įstaigos priimtą sprendimą pratęsti skundo nagrinėjimo terminą išsiunčiama per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo.

25. Į skundus atsakoma valstybine kalba.

26. Atsakymo į skundą projektą pasirašo Įstaigos direktorius arba jo įgaliotas darbuotojas.

27. Atsakymai į Įstaigą pateiktus skundus įforminami Įstaigos direktoriaus sprendimu, kuriame nurodoma:

27.1. skundo nagrinėjimo metu nustatytos reikšmingos aplinkybės;

27.2. skundą nagrinėjusios komisijos atlikti veiksmai;

27.3. sprendimo priėmimo motyvai ir teisinis pagrindas;

27.4. apskundimo tvarka ir terminai.

28. Įstaigos direktoriaus pasirašytas atsakymas skundą pateikusiam asmeniui per 3 darbo dienas išsiunčiamas jo nurodytu būdu jo nurodytais kontaktais.

29. Priimtas sprendimas gali būti skundžiamas dėl paciento pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo - Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – Valstybinei ligonių kasai prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – Lietuvos bioetikos komitetui.

30. Atsakymai į skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

III SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

31. Pateikti pagrįsti asmenų skundai aptariami Įstaigos darbinių susitikimų/posėdžių metu. Skundų tyrimų rezultatai padeda išsiaiškinti paslaugų kokybės ir saugos spragas, nepageidaujamus įvykius, komunikacijos trūkumus, bendravimo etikos problemas bei numatyti priemones paslaugų kokybei gerinti. Skundų priežastys aptariamos su darbuotojais.

32. Šis aprašas peržiūrimas ne rečiau kaip vieną kartą per metus, vertinamas jos efektyvumas ir atitikimas teisės aktų reikalavimams. Esant poreikiui ar pasikeitus teisės aktų reikalavimams, aprašas yra keičiamas.

33. Šis aprašas popieriniu formatu yra pateikiamas Įstaigos registratūrose ir yra viešai prieinamas pacientams, Įstaigos darbuotojams ir kitiems suinteresuotiems asmenims.

34. Darbuotojai su šiuo Aprašu yra supažindinami elektroniniu paštu.

35. Aprašas gali būti keičiamas keičiantis imperatyviems teisės aktams. Aprašas tvirtinamas, keičiamas ir naikinamas Įstaigos direktoriaus įsakymu.

UAB „Signata“
direktoriui

Pacientų skundų valdymo
politikos aprašo 1 priedas

PACIENTO SKUNDAS

(data)
Kaunas

1. Jei skundą pateikia **pats pacientas** nurodomi ir pateikiami šie duomenys: paciento vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys, **pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija**, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei asmuo pateikia skundą paštu ar per kurjerį:

1.1. Paciento vardas ir pavardė (pridedama asmens tapatybę pagrindžiančio dokumento kopija)_____

1.2. Paciento adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys: _____

2. Jei skundą pateikia **paciento atstovas** nurodomi ir pateikiami šie duomenys: skundą pateikusio asmens duomenys (vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris, juridinio asmens pavadinimas, kodas, buveinės adresas, telefono numeris), jei asmuo nėra pacientas, kuriam teiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, ir pateikiami atstovavimą* (pavedimas, teismo nutartis, atstovavimo sutartis su juridiniu asmeniu ir pan.) bei asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai (kai skundą pateikia fizinis asmuo) ar jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei paciento atstovas pateikia skundą paštu, per kurjerį ar elektroniniu paštu:

2.1. Atstovo vardas ir pavardė (pridedama asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai)/juridinio asmens pavadinimas, kodas _____

2.2. Atstovo adresas (faktinė gyvenamoji vieta/ buveinės adresas), telefono numeris _____

2.3. Atstovavimą pagrindžiantis dokumentas (dokumento pavadinimas, data, numeris; pridedama šio dokumento kopija)_____

2.4. Paciento, kurio vardu kreipiamasi, duomenys:

2.4.1. Paciento vardas ir pavardė (pridedama asmens tapatybę pagrindžiančio dokumento kopija)_____

2.4.2. Paciento adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys: _____

3. Skundo dalykas (esmė) (nurodoma pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai, suteiktos arba nesuteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodant, asmens sveikatos priežiūros specialistą, kurio veiksmai skundžiami, taip pat, kuo tikslesnis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis, kitos aplinkybės): _____

4. Pridedami dokumentai:

5. Atsakymą pageidauju gauti:

- ☐ el. paštu _____
- ☐ registruotu laišku aukščiau nurodytu adresu.

Paciento/atstovo vardas, pavardė

Parašas

Skundą priėmusio darbuotojo vardas, pavardė

Parašas

*Tais atvejais, kai paciento atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas teisės aktų nustatyta tvarka.