



**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS PALANGOS VAIKŲ REABILITACIJOS
SANATORIJOS „PALANGOS GINTARAS“
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO**

2020-11-27 Nr. IV-135
Palanga

V a d o v a u d a m a s i s Viešosios įstaigos Palangos vaikų rehabilitacijos sanatorijos „Palangos gintaras“ įstatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2015-06-12 įsakymu Nr. V-749 28.2 punktu,

1. T v i r t i n u VšĮ Palangos vaikų rehabilitacijos sanatorijos „Palangos gintaras“ pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą su priedu. Pridedama 6 lapai.

Direktorius

Saulius Deveikis

Parengė:
Juristė:

Raimonda Baliutytė
2020-11-27

PATVIRTINTA

VšĮ Palangos vaikų reabilitacijos sanatorijos
„Palangos gitaras“ direktoriaus
2020-11-27 įsakymu Nr. IV-135

**VŠĮ PALANGOS VAIKŲ REABILITACIJOS SANATORIJOS
„PALANGOS GINTARAS“
PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pacientų skundų arba jo atstovo nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja pacientų skundų registravimą, skundų nagrinėjimo, rezultatų įvertinimo ir įforminimo reikalavimus VšĮ Palangos vaikų reabilitacijos sanatorijoje „Palangos gitaras“ (toliau – Sanatorija).

2. Tvarka parengta įgyvendinant Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo bei 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. Pacientas ar jo atstovas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, sanatorijoje, kurioje, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą pagal nustatytus pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimus (1 priedas). Teisė skųstis apima tik tuos atvejus, kuomet skundas nesusijęs su žalos atlyginimu.

4. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

4.1. **Pacientas** - asmuo, kuris naudojasi Sanatorijos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

4.2. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

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

4.4. **Skundo dalykas** – suteiktos arba nesuteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai, Sanatorijos veiksmai ir, jei žinoma, kurių sanatorijos specialistų veiksmai skundžiami, taip pat kuo tikslesnis sanatorijos paslaugų teikimo laikotarpis, kitos aplinkybės.

5. Kitos šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo sąvokas.

6. Skundą nagrinėjantys darbuotojai teikia prašymą nusišalinti arba (ir) direktoriaus rašytiniu pavedimu nušalinami nuo skundo nagrinėjimo, jeigu:

6.1. skundą nagrinėjantis Sanatorijos darbuotojas yra asmens (paciento), dėl kurio pradėtas skundo nagrinėjimas, artimas giminaitis (kaip tai apibrėžta Civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

6.2. tarp skundą nagrinėjančio darbuotojo ir asmens, dėl kurio pradėtas skundo nagrinėjimas, yra pavaldumo santykiai.

II. SKUNDO NAGRINĖJIMAS

7. Su reabilitacijos paslaugomis susijusius klausimus pagal skundo turinį pacientas sprendžia su gydančiuoju gydytoju/ vyr. slaugos administratore arba direktoriaus pavaduotoja reabilitacijai, o jiems neišsprendus ginčo pacientas ar jo atstovas turi teisę kreiptis – į sanatorijos direktorių ar jo įgaliotą asmenį.

7.1. Iškilus ginčui tarp sanatorijos personalo ir paciento ar jo atstovo, abi šalys gali kreiptis į Vidaus medicininio audito grupės vadovę.

7.2. Jeigu pacientas ar jo atstovas nepageidauja spręsti ginčų su gydančiuoju gydytoju/ vyr. slaugos administratore arba direktoriaus pavaduotoją reabilitacijai pacientas ar jo atstovas gali pretenzijas pareikšti raštu skundų ir pageidavimų knygoje, esančioje registratūroje. Apie gautus skundus vyr. registratorė informuoja Vidaus medicininio audito grupės vadovę.

9. Į pretenzijas pareikštas raštu, sanatorijos atstovai, pacientui pageidaujant, duoda atsakymą raštu.

10. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę pateikti skundą, laikydamasis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatytos pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos ir formos reikalavimų.

11. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie 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, šiame punkte nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

10. 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.

11. Pacientas 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.

12. Sanatorija, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų ir padaromi įrašai skundų nagrinėjimo registravimo žurnale F PR 3.01.02, kuris yra pas sekretorę – referentę.

13. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu sanatorijoje, kurioje, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.

14. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

15. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas.

16. Skunde turi būti nurodyta:

16.1. adresatas;

16.2. paciento vardas, pavardė, gimimo data, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys;

16.3. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi;

16.4. skundo dalykas (esmė);

16.5. skundo surašymo data ir asmens parašas;

16.6. prie skundo pridedami dokumentai (priedai).

17. Aukščiau išvardytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

III. SKUNDO PRIĖMIMAS

18. Pacientai arba jo atstovai skundus turi teisę pateikti raštu, pateikiant juos atvykus į Sanatoriją, atsiunčiant paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu. Pacientai skundus gali pateikti patys arba tai padaryti per savo atstovą, laikydamiesi Pacientų teisių ir žalos atlyginimo sveikatai įstatyme nustatytų pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos, turinio ir formos reikalavimų.

19. Atvykusius į Sanatoriją, asmenis priima sekretorė - referentė.

20. Sekretorė 0 atsisakius tokios galimybės, pasiūlo užpildyti Sanatorijos direktoriaus įsakymu patvirtintą Paciento skundo formą (1 priedas) arba pateikdamas jį laisvos formos raštu pagal šios tvarkos 15 punkto reikalavimus.

21. Sekretorė skundus registruojamas nustatyta bendra gautų raštų registravimo tvarka Pateiktų skundų registravimo žurnale – F PR 3.01.01, kuris yra pas sekretorę – referentę ir nedelsiant

perduoda juos Sanatorijos direktoriui, kuris per 3 darbo dienas priima sprendimą dėl skundo nagrinėjimo ir paskiria pagal kompetenciją atsakingus vykdytojus.

22. Priėmus skundą nagrinėti, sekretorė per vieną darbo dieną pateikia rezoliucijoje nurodytiems atsakingiems vykdytojams skundą su priedais, jei tokie yra.

23. Kai Sanatorija neturi įgaliojimų nagrinėti skundo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo Sanatorijoje gavimo dienos išsiunčia skundą kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo skundo persiuntimo priežastis. Kai nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją turėtų nagrinėti skundą, jis per 5 darbo dienas grąžinamas pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastis.

IV. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

24. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra pateikti valstybine kalba, paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė.

25. Neįskaitomi, šios tvarkos 9, 16 ir 17 punktuose nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

26. Nenagrinėjami skundai, jeigu įstaiga jau yra išnagrinėjusi skundą dėl to paties dalyko. Apie tai raštu informuojamas pacientas.

27. Atsakingi vykdytojai ištiria skunde nurodytus faktus, pateikia Sanatorijos direktoriui išvadas su rekomendacijomis ir parengia atsakymo pacientui projektą.

28. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

V. SPRENDIMO PRIĖMIMAS IR ĮFORMINIMAS

29. Skundo nagrinėjimas Sanatorijoje baigiamas laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į skunde keliamus klausimus.

30. Sanatorijos direktoriaus pasirašytą atsakymą sekretorė per vieną darbo dieną registruotu laišku ar el. paštu išsiunčia asmeniui, pateikusiam skundą.

VI. TEISĖ Į ŽALOS ATLYGINIMĄ

31. Pacientas turi teisę į žalą, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Teisė į žalą atlyginimą apima tuos atvejus, kuomet teikiant sveikatos priežiūros paslaugas nustatytas paciento teisės pažeidimas, kuris sąlygojo žalą atsiradimą (turtinė ir neturtinė žala).

32. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas numato žalos sveikatai atlyginimo mechanizmą: ikiteisminę procedūrą – privalomąjį įstaigų (gydytojų) civilinės atsakomybės draudimą ir Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją (toliau – komisija) prie Sveikatos apsaugos ministerijos bei teisminį ginčo sprendimą.

33. Pacientas ar kiti asmenys, turintys teisę į žalos, padarytos pažeidžiant nustatytas pacientų teises, atlyginimą ir norintys gauti jos atlyginimą, su pareiškimu privalo kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos. Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisija yra privaloma ikiteisminė institucija ginčams dėl pacientų teisių pažeidimo fakto ir tuo padarytos žalos dydžio nustatymo nagrinėti. Pacientas ar kiti asmenys, turintys teisę į nurodytos žalos atlyginimą, ir (ar) sveikatos priežiūros įstaiga, nesutikdami su Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisijos sprendimu, per 30 dienų nuo sprendimo priėmimo dienos, o sprendimo priėmimo metu nedalyvavę asmenys per 30 dienų nuo tos dienos, kai jie sužinojo apie sprendimą, turi teisę Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka kreiptis į teismą dėl ginčo tarp sveikatos priežiūros įstaigos ir pareiškimą pateikusio asmens nagrinėjimo iš esmės.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

33. Tai, kas nereglamentuota šiame Apraše, sprendžiama, kaip nustatyta Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

Pacientas
(vardas ir pavardė, gimimo data)

Paciento atstovas.....
(vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta)

Atstovavimą patvirtinantis dokumentas.....
(dokumento numeris, pavadinimas)

Adresas korespondencijai.....
(faktinė gyvenamoji vieta)

Kontaktiniai duomenys.....
(telefono Nr., elektroninio pašto adresas ir kt.)

(Skundas skirtas - nurodyti asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kurioje paciento manymu buvo pažeistos jo teisės ir teisėti interesai)

SKUNDAS

.....
(data)

Skundo dalykas/esmė (Kodėl skundžiate? Kas ir ką Jūsų manymu negerai padarė, ar nepadarė, nors Jūs manote, kad privalėjo? Kada tai įvyko ir kokiomis aplinkybėmis? Ko reikalaujate?)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

PRIDEDAMA¹:

1. Asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija (jei skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta kopija);
2. Atstovavimą patvirtinančio dokumento kopija (jei skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta kopija);

Asmuo surašęs skundą
(parašas) (vardas, pavardė)

¹ dokumentų kopijas turi pateikti skundą teikiantis asmuo