

## **SKUNDŲ, PAREIŠKIMŲ AR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO VIEŠOJOJE ĮSTAIGOJE ŠILALĖS RAJONO LIGONINĖJE TVARKOS APRAŠAS**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Skundų, pareiškimų ar prašymų nagrinėjimo viešojoje įstaigoje Šilalės rajono ligoninėje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja skundų, pareiškimų ar prašymų priėmimo viešojoje įstaigoje Šilalės rajono ligoninėje (toliau – Ligoninė) tvarką, skundų, pareiškimų ar prašymų įforminimo reikalavimus, jų nagrinėjimą, skundų, pareiškimų ar prašymų nagrinėjimo įforminimą bei apskundimo tvarką.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu bei Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Skundas, pareiškimas ar prašymas** – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai;

3.2. **Asmuo** – pacientas ar jo atstovas, kuris kreipiasi į Ligoninę su skundu ar pareiškimu;

3.3. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis;

3.4. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą;

3.5. **Atsakymas** – raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka išdėstyta Ligoninės pozicija dėl skunde, pareiškime ar prašyme nurodytų aplinkybių.

### **II SKYRIUS SKUNDO, PAREIŠKIMO AR PRAŠYMO PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

4. Pacientas Ligoninei, jei, 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 trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą, pareiškimą ar prašymą.

5. Skundai, pareiškimai ar prašymai gali būti pateikiami:

5.1. tiesiogiai (atvykus į Ligoninę);

5.2. per atstumą (atsiunčiant paštu, per kurjerį, faksu, elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą, pareiškimą ar prašymą teikiančio asmens tapatybę (pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą).

6. Skundą, pareiškimą ar prašymą gali pateikti pacientas arba jo atstovas, pateikdamas atstovavimą patvirtinančius dokumentus.

7. Ligoninėje gauti skundai, pareiškimai ar prašymai registruojami Bendrųjų reikalų ir personalo skyriuje Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS) bendra gautų raštų registravimo tvarka, vadovaujantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimais.

8. Skunde, pareiškime ar prašyme turi būti nurodyta:

8.1. paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

8.2. jeigu skundą, pareiškimą ar prašymą pateikia paciento atstovas, – atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

8.3. paciento teisės, kurias, jo manymu, Ligoninė pažeidė;

8.4. paciento teisių pažeidimą pagrindžiančios aplinkybės (aprašymas);

8.5. paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą (pvz., suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, grąžinti lėšas, sumokėtas už paslaugas ir kt.).

9. Kartu su skundu, pareiškimu ar prašymu turi būti teikiami šie dokumentai:

9.1. skundą, pareiškimą ar prašymą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, jeigu skundas, pareiškimas ar prašymas pateikiamas atvykus į Ligoninę, asmens duomenys sutikrinami Bendrųjų reikalų ir personalo skyriaus darbuotojų, apie tai atžymint ant pareiškėjo skundo, pareiškimo ar prašymo;

9.2. jeigu skundą, pareiškimą ar prašymą pateikia paciento atstovas, – atstovavimą liudijantis dokumentas (įgaliotumas ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, sutarties su advokatu dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas, kuriame nurodyti Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo 49 straipsnio 2 dalyje nurodyti duomenys, ir advokato pažymėjimas, jei skundą, pareiškimą ar prašymą teikia vaiko tėvai – vaiko gimimo liudijimo kopiją, jei skundą, pareiškimą ar prašymą teikia globėjas ar rūpintojas – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopiją);

9.3. pacientas pateikia dokumentus (jeigu juos turi), patvirtinančius skunde, pareiškime ar prašyme nurodytas aplinkybes ir jais pagrindžia skunde, pareiškime ar prašyme nurodytus reikalavimus.

10. Jei skundą, pareiškimą ar prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, dokumentų kopijos gali būti patvirtintos advokato.

11. Skundas, pareiškimas ar prašymas turi būti įskaitomas ir pateiktas valstybine kalba.

12. Jeigu kartu su skundu, pareiškimu ar prašymu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, pareiškimu ar prašymu ir (ar) juose, ir (arba) skunde, pareiškime ar prašyme pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, Ligoninė ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo, pareiškimo ar prašymo gavimo Ligoninėje dienos, skundą, pareiškimą ar prašymą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą, pareiškimą ar prašymą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos, nepašalinus trūkumų, skundas, pareiškimas ar prašymas nebus nagrinėjamas ir, kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą, pareiškimą ar prašymą Ligoninei pateikti iš naujo.

13. Skundai, pareiškimai ar prašymai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:

13.1. kartu su skundu, pareiškimu ar prašymu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, pareiškimu ar prašymu, ir (ar) juose ir (arba) skunde, pareiškime ar prašyme pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą, pareiškimą ar prašymą pateikęs asmuo per Tvarkos 12 punkte nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

13.2. skundas, pareiškimas ar prašymas parašytas neįskaitomai.

14. Jei asmuo šios Tvarkos 10 punkte nustatyta tvarka nurodytus trūkumus pašalina vėliau nustatyto termino, skundas, pareiškimas ar prašymas turi būti teikiamas Ligoninei iš naujo.

15. Nagrinėjant skundus, pareiškimus ar prašymus vadovaujamosi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo kriterijais, įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo ir subsidiarumo principais.

16. Ligoninės direktorius gali pavesti skundą, pareiškimą ar prašymą išnagrinėti Ligoninės darbuotojui, kuris nėra skundo ar pareiškimo objektas, bei nurodyti konkrečias priemones skunde, pareiškime ar prašyme iškelto problemoms spręsti, jei tokios nustatytos.

17. Ligoninės direktorius skundo, pareiškimo ar prašymo ištyrimą, įsakymu gali pavesti Ligoninės vidaus medicininio audito darbo grupei, bei įpareigoti grupę teikti siūlymus dėl trūkumų šalinimo (jei nustatyta) ir asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimo.

18. Skundą, pareiškimą ar prašymą nagrinėjanti Ligoninės vidaus medicininio audito darbo grupė gali prašyti darbuotojų pateikti paaiškinimus, dokumentus, gali pasitelkti reikiamus specialistus kokybiškam skundo, pareiškimo ar prašymo išnagrinėjimui.

19. Ligoninė skundą, pareiškimą ar prašymą turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą, pareiškimą ar prašymą pateikė paciento atstovas, - paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo, pareiškimo ar prašymo gavimo Ligoninėje dienos. Tvarkos 12 punkte nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas. Skundai, pareiškimai ar prašymai Ligoninėje nagrinėjami neatlygintinai.

20. Skundo, pareiškimo ar prašymo nagrinėjimas Ligoninėje baigiamas surašant tyrimo aktą ir parengiant atsakymą skundą, pareiškimą ar prašymą pateikusiam asmeniui.

21. Tyrimo aktas, su surinktais papildomais dokumentais, registruojamas Bendrųjų reikalų ir personalo skyriuje DVS, vadovaujantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimais.

22. Jei nagrinėjant skundą, pareiškimą ar prašymą nustatomas teisės aktų reikalavimų pažeidimas ir, jei jis yra šalintinas, nurodomas konkretus jo pašalinimo terminas ir pareiga informuoti Ligoninės direktorių apie minėto pažeidimo pašalinimo rezultatus.

23. Informacijos apie paciento buvimą asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą atėikimas tiesiogiai skundą, pareiškimą ar prašymą nagrinėjantiems asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundui, pareiškimui ar prašymui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.

24. Kai asmens skundas, pareiškimas ar prašymas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijai ir jai pavaldžių įstaigų, teisėsaugos institucijų ir sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusios draudimo įstaigos darbuotojams, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, pareiškimą ar prašymą, yra teisėtas ir pagrįstas. Minėtų institucijų darbuotojai, nagrinėjantys skundą, pareiškimą ar prašymą susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

25. Asmenų skundai, pareiškimai ar prašymai nagrinėjami pagal Ligoninės kompetenciją. Jeigu Ligoninė neįgaliota spręsti skunde, pareiškime ar prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo, pareiškimo ar prašymo gavimo Ligoninėje dienos, išsiunčia skundą, pareiškimą ar prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama skundo, pareiškimo ar prašymo kopiją) ir raštu apie tai praneša pareiškėjui, paaiškindama persiuntimo priežastį, arba grąžina pareiškėjui.

**III SKYRIUS**  
**ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS)**  
**ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

26. Į asmens skundą, pareiškimą ar prašymą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas skundas, pareiškimas ar prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas skunde, pareiškime ar prašyme.

27. Asmeniui siunčiamas atsakymas registruojamas Bendrųjų reikalų ir personalo skyriuje DVS bendra siunčiamų raštų registravimo tvarka, vadovaujantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimais.

28. Atsakymai į skundus, pareiškimus ar prašymus saugomi vadovaujantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimais.

---