

## PACIENTŲ SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA

Pacientai skundus gali pateikti žodžiu:

- paslaugas teikusiam darbuotojui;
- paslaugas suteikusio VšĮ Raseinių PSPC vadovui;
- administracijos telefonu (8 428) 57 914, Žemaitės g. 2, 60127 Raseiniai;
- direktorių priima interesantus kiekvieną antradienį nuo 10 iki 11 val. arba iš anksto suderintu laiku.

Žodiniai skundai ar prašymai priimami tik tuomet, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant paciento ir įstaigos interesų.

### Skundai raštu pateikiami:

- VšĮ Raseinių PSPC, Žemaitės g. 2, 60127 Raseiniai
- elektroninio pašto adresu: [raseiniai@rpspc.lt](mailto:raseiniai@rpspc.lt)

Skundą raštu 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, aiškiai 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, reikalavimų neatitinkantys skundai, grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

- Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

- Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

- 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.

- Skundai raštu registruojami Pacientų skundų registre Centro poliklinikoje sekretoriaus bendra gautų raštų registravimo tvarka.

- Skundas privalomas išnagrinėti ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, apie tai pranešama pacientui raštu, nurodant išvadas ir priimtus sprendimus.

---

**VIEŠOJI ĮSTAIGA RASEINIŲ PIRMINĖS  
SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRAS**

Pavadinimas	Pacientų skundų nagrinėjimas
Versija	I
Patvirtinimo data ir numeris	2017-06-30 Nr. A1-48
Paskutinės peržiūros data	2017-06-30
Sekančios peržiūros data	
Atsakingas už dokumento peržiūrą	Audito vadovas

### 1. Politika

Viešoji įstaiga Raseinių pirminės sveikatos priežiūros centras (toliau – įstaiga) vertina ir laiko svarbiu pacientų pasitenkinimą jiems teikiamomis paslaugomis ir greitai bei efektyviai reaguoja į pacientų išsakytas pastabas, tokiu būdu tobulindama savo veiklą. Pacientai turi teisę skųstis ir įstaiga juos skatina pasidalinti savo patirtimi, jei įstaigoje jų gautos sveikatos priežiūros paslaugos kelia susirūpinimą.

Įstaigoje yra nustatyta pacientų skundų pateikimo ir nagrinėjimo tvarka, kurią žino visi darbuotojai ir apie tai gali paaiškinti pacientams ar jų atstovams. Šeimos gydytojai ir jų komandos nariai stengiasi iš karto spręsti pacientų iškeltas problemas ir į jas kuo greičiau reaguoti.

### 2. Tikslas

Procedūros tikslas yra sudaryti sąlygas pacientams reikšti nuomonę dėl įstaigoje teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų ir užtikrinti, kad į pacientų pastabas būtų laiku ir tinkamai reaguojama, numatant priemones paslaugų kokybei gerinti.

### 3. Apimtis

Procedūra taikoma visais atvejais gavus paciento rašytinį skundą.

### 4. Apibrėžimai

*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.

### 5. Pareigos ir atsakomybės

Visi įstaigos darbuotojai turi paaiškinti pacientui apie jo teisę skųstis ir koku būdu ši paciento teisė įstaigoje užtikrinama.

Įstaigos vadovas atsako už tinkamą ir savalaikį paciento skundo nagrinėjimą, sprendimą bei atsakymą pacientui.

### 6. Aprašymas

Įstaigoje informacijos pateikimo vietoje bei internetinėje svetainėje yra informacija apie galimybę pacientui pateikti skundą įstaigai, jei jo netenkina gautos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, pabrėžiant, kad į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik po to, kai jų skundą išnagrinėjo įstaiga ir jie liko nepatenkinti nagrinėjimo rezultatais.

Į visus žodinius skundus reaguoja skundą priėmęs darbuotojas ir stengiasi paciento iškeltą problemą kaip galima veiksmingiau išspręsti. Jeigu pagal savo kompetenciją darbuotojas negali paciento skundo išspręsti, jis informuoja savo tiesioginį vadovą ir bendrai stengiasi paciento žodinį skundą išspręsti. Jei pacientas lieka nepatenkintas žodinio skundo sprendimu ar pagal savo kompetenciją darbuotojai skundo išspręsti negali, pacientui pasiūloma pateikti rašytinį skundą ir išaiškinami žemiau nurodyti skundo turinio ir formos reikalavimai.

Reikalavimai paciento rašytiniam skundui:

- turi būti paciento pasirašytas,
- nurodytas paciento vardas ir pavardė,
- nurodyta paciento gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti,
- išdėstyta skundo esmė,
- pacientas turi pateikti tapatybę patvirtinantį dokumentą (siunčiant skundą paštu, pridedama šio dokumento notaro ar atstovaujančio advokato patvirtinta kopija).

Jeigu skundą pateikia paciento atstovas:

- skunde turi būti nurodytas pacientas, kurio vardu kreipiamasi,
- skunde nurodomas atstovo vardas ir pavardė-
- atstovo gyvenamoji vieta,
- atstovavimą liudijantis dokumentas (jeigu atstovas yra nurodytas paciento valios pareiškime, įklijuotame ambulatorinėje asmens sveikatos priežiūros istorijoje, tokio dokumento nereikia).
- atstovo tapatybę liudijantis dokumentas.

Pacientui paaiškinama, kad šių reikalavimų neatitinkantys skundai, o taip pat neįskaitomi skundai nebus nagrinėjami ir bus gražinami pacientui. Informuojant pacientų pabrėžiama, kad į skundus nagrinėjančias valstybės institucijas jis turi teisę kreiptis tik likęs nepatenkintas skundo nagrinėjimu įstaigoje.

Pacientui suteikiama informacija ir apie skundų pateikimo bei nagrinėjimo terminus:

- 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
- paciento skundą privaloma išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

Įstaigoje yra pasiūlymų/atsiliepimų dėžė, į kurią pacientai gali pateikti raštu nuomonę apie savo patirtį įstaigoje, išreikšti savo pageidavimus, pasiūlymus, pastebėjimus ir padėkas. Į paciento pasirašytus atsiliepimus įstaiga atsako raštu. Pacientų nepasirašytus atsiliepimus, pasiūlymus, pastebėjimus ar skundus analizuoja vidaus medicininio audito vadovas ir įstaigos vadovui teikia siūlymus paslaugų kokybei gerinti, jeigu iškeliamos svarbios problemos, kurias galima spręsti įstaigos (o ne sveikatos priežiūros sistemos) lygmenyje.

Pacientų rašytinius skundus priima ir registruoja įstaigos administratorė pacientų skundų registre (priedas), kuris laikomas įstaigos administracijoje. Užregistravusi skundą, administratorė skundą nedelsiant pateikia įstaigos vadovui. Įstaigos vadovas, susipažinęs su paciento skundu, jo nagrinėjimą paveda vidaus medicininio audito vadovui, nurodydamas tyrimo atlikimo terminą. Vidaus medicininio audito vadovas skundą nagrinėja vienas ar sudaro audito grupę iš reikalingų medicinos specialistų. Skundo nagrinėjimo rezultatai pateikiami įstaigos vadovui.

Apie skundo nagrinėjimo rezultatus raštu pranešama pacientui ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, nurodant išvadas bei priimtus sprendimus.

Išnagrinėtą paciento skundą bei nagrinėjimo rezultatus įstaigos vadovas aptaria su darbuotojais ir nusprendžiama dėl veiksmų paslaugos kokybei gerinti.

Apie paciento pateiktą skundą, dėl kurio pacientas gali inicijuoti žalos atlyginimo prašymą, įstaiga iš karto informuoja žodžiu, o draudimo taisyklėse nustatytais terminais ir raštu įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusią draudimo įstaigą. Už pranešimą draudimo įstaigai atsakingas įstaigos vadovas.

Pareiškėjas gali atsisakyti skundo nagrinėjimo pateikęs rašytinį atsisakymą. Atsisakytas skundas yra tiriamas bendra tvarka, tačiau pareiškėjui atsakymas nesiunčiamas.

Pakartotiniai skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių skundo pagrindą. Tokiu atveju per 5 dienas pareiškėjui pranešama, kad jo skundas nebus nagrinėjamas ir nurodomos to priežastys.

Tokiu pat būdu nagrinėjami ir sprendžiami skundai, kuriuos įstaigai persiunčia pacientų skundus nagrinėjančios valstybės institucijos.

Pacientų pateikti skundai bei jų nagrinėjimo dokumentai ir išvados kaupiami atskirame aplanke ir kasmet apibendrinami. Už skundų saugojimą ir apibendrinimą atsakingas vidaus medicininio audito vadovas.

PRIEDAS. Pacientų skundų registras.