

PATVIRTINTA

VšĮ Raseinių pirminės sveikatos
priežiūros centro direktoriaus

2026 m. vasario 26 d. įsakymu Nr. A1-24

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS RASEINIŲ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO PACIENTŲ SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Raseinių pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – Įstaiga) pacientų skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato pacientų kreipimosi į Įstaigą nagrinėjimo tvarką, kai pacientas kreipiasi dėl Įstaigoje teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistų jo teisių ar teisėtų interesų ir (ar) pacientas prašo Įstaigos paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus, kuriais disponuoja Įstaiga.
2. Susiję dokumentai:
 - 2.1. Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas.
 - 2.2. Reikalavimų paciento skundai ir dokumentams, teikiamiems su skundu, aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. sausio 9 d. įsakymu Nr. V-36 su vėlesniais pakeitimais.
 - 2.3. Rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. gegužės 20 d. įsakymu Nr. V-506 su vėlesniais pakeitimais.
3. Apraše naudojamos sąvokos:
 - 3.1. Skundas - asmens rašytinis kreipimasis, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.
 - 3.2. Prašymas - asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

II SKYRIUS SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

4. Prašymus pacientai ar jų atstovai gali pateikti žodžiu Įstaigos darbuotojams arba raštu.
5. Skundus pacientai ar jų atstovai gali pateikti žodžiu Įstaigos ar padalinio vadovui jo darbo valandomis arba raštu.
6. Žodinis skundas ar prašymas priimamas, jeigu jį galima išspręsti tuoj pat. Kitu atveju pacientui išaiškinamos galimybės pateikti raštišką skundą ar prašymą.
7. Įstaiga nagrinėja tik skundus dėl teisių pažeidimo, kai dėl teisių pažeidimo nėra padaryta žala. Pacientas, kurio manymu, jam buvo padaryta žala turi tiesiogiai kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos užpildydamas

Paciento prašymo dėl turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo formą, patvirtintą 2020 m. sausio 9 d. Sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. V-36. Tokiu atveju žala pacientui atlyginama iš specialaus fondo, kurį administruoja Valstybinė ligonių kasa prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos.

8. Raštiški skundai turi atitikti Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 23 straipsnio ir Reikalavimų paciento skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. sausio 9 d. įsakymu Nr. V-36, reikalavimus.
 - 8.1. Skundas turi būti pasirašytas, nurodyta pareiškėjo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė ir nurodyti reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.
 - 8.2. Pateikiant skundą Įstaigoje, pacientas ar jo atstovas privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
 - 8.3. Kai skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro, kosulinio pareigūno, seniūno ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo (paciento ar jo atstovo) asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.
 - 8.4. Kai skundas siunčiamas el. paštu jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu el. parašu.
9. Pacientas raštišką skundą turi teisę pareikšti ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.
10. Raštiški prašymai dėl rašytinės informacijos apie pacientą pateikimo turi atitikti Rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. gegužės 20 d. įsakymu Nr. V-506 su vėlesniais pakeitimais, reikalavimus:
 - 10.1. Prašyme turi būti nurodytas prašymą teikiančio asmens vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas, norimos gauti informacijos pobūdis, apimtis ir jos panaudojimo tikslas.
 - 10.2. Jeigu prašymą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.
 - 10.3. Pateikiant prašymą Įstaigoje, pacientas ar jo atstovas privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
 - 10.4. Kai prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro, kosulinio pareigūno, seniūno ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo (paciento ar jo atstovo) asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.
 - 10.5. Kai skundas siunčiamas el. paštu jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu el. parašu.

III SKYRIUS

SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ REGISTRAVIMAS

11. Gavus skundą ar prašymą raštu, jis registruojamas nustatyta bendra tvarka „Pacientų skundų registras“ (priedas).
12. Vidaus medicininio audito vadovas tą pačią dieną patikrina ar gautas skundas atitinka šio Aprašo 8-9 punktų reikalavimus, o prašymas šio Aprašo 10 punkto reikalavimų. Jeigu skundas ar prašymas

- nustatytų reikalavimų neatitinka, pareiškėjas informuojamas, kad jo skundas nebus tiriamas, nes jis neatitinka nustatytų reikalavimų.
13. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, Įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą asmens sveikatos priežiūros įstaigai pateikti iš naujo.
 14. Jei prašyme nurodyta ne visa ir (arba) netiksli informacija ir (arba) prie prašymo pridėti ne visi Aprašo 10 punkte nurodyti dokumentai, įstaiga ne vėliau kaip per 5 darbo dienas prašyme nurodytu būdu nurodo ištaisyti trūkumus. Jei trūkumai neištaisomi per 10 darbo dienų, prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šio termino pabaigos grąžinamas asmeniui.
 15. Pacientų prašymus nagrinėja direktoriaus įgaliotas darbuotojas. Pacientų prašymai turi būti išnagrinėti ir atsakymas raštu pareiškėjui pateiktas per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos.
 16. Anoniminiai skundai gali būti vertinami tik tuo atveju, jeigu juose nurodytos aplinkybės yra pagrįstos įrodymais ir yra susijusios su Įstaigos veikla.

IV SKYRIUS SKUNDO IŠTYRIMAS

17. Gavus paciento ar kito pareiškėjo skundą žodžiu, su pareiškėju aptariami galimi, abejoms pusėms priimtini iškeltos problemos sprendimo būdai ir sutariama dėl priemonių nurodytiems trūkumams, jei jie yra, pašalinimo ir (ar) vykdymo terminų. Problemos nepavykus išspręsti tuoj pat, pareiškėjui išaiškinamos galimybės surašyti raštišką skundą.
18. Gavus skundą raštu, Įstaigos vadovas turi teisę:
 - 18.1. pavesti Įstaigos vidaus medicinos auditoriams atlikti neplaninį auditą skundo objektui tirti;
 - 18.2. skundo ištyrimui sudaryti komisiją;
 - 18.3. skundo ištyrimą pavesti konkrečiam darbuotojui.
19. Įgalioti asmenys, baigę skundo ištyrimą, Įstaigos vadovui pateikia tyrimo išvadą. Išvada turi būti pateikta per 10 darbo dienų nuo tyrimo pradžios.
20. Įstaigos vadovas, susipažinęs su tyrimo išvadomis, turi teisę: pritarti tyrimo išvadoms arba prašyti per nustatytą terminą atnaujinti ir papildyti atliktą tyrimą.
21. Apie skundo tyrimo rezultatus, įgyvendintas priemones ir jų rezultatyvumą pranešama raštu pareiškėjui ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo.
22. Įgalioti asmenys, nagrinėjantys skundą, privalo užtikrinti konfidencialios informacijos apie pacientą išsaugojimą.
23. Jeigu paciento skundas pagrįstas, Įstaigos vadovas nustato koregavimo ir (ar) prevencinius veiksmus, nurodo už jų atlikimą atsakingus asmenis, priemonių įgyvendinimo terminus.
24. Skundus ir pareiškimus bei priimtų sprendimų dėl koregavimo ir (ar) prevencinių veiksmų efektyvumą analizuoja vidaus medicininio audito vadovas. Ne rečiau kaip kartą per metus jie aptariami darbuotojų susirinkimuose.

25. Už atsakymo pacientui parengimą atsakingas Įstaigos vadovo įgaliotas asmuo.
26. Įrašai apie pacientų ar jų atstovų bei kitų suinteresuotų asmenų skundus saugomi 5 metus.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

27. Už šio aprašo laikymąsi darbuotojai atsako teisės aktų nustatyta tvarka.
28. Už periodišką šio aprašo peržiūrėjimą atsakingas Vidaus medicininio audito vadovas.

VšĮ Raseinių PSPC pacientų skundų ir
prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašo
priedas

PACIENTŲ SKUNDŲ REGISTRAS

Eil. Nr.	Pareiškėjas (vardas ir pavardė)	Skundo data	Skundo registravimo data	Kada baigtas tirti	Atsakymo data
1	2	3	4	5	6

Užpildytos formos saugojimo terminas archyve - 5 metai.