PATVIRTINTA

VšĮ Tauragės rajono PSPC direktoriaus

2019 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. ĮV-80

**PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS**

1. **BENDROSIOS NUOSTATOS**
2. Pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja pacientų skundų registravimo ir nagrinėjimo tvarką VšĮ Tauragės rajono Pirminės sveikatos priežiūros centre (toliau – PSPC).
3. Aprašas parengtas, įgyvendinant Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo ir 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.
4. Šiame apraše vartojamos sąvokos:
	1. Pacientas - asmuo, kuriam teikiamos paslaugos PSPC, neatsižvelgiant į tai, ar jis sveikas, ar ligonis.
	2. Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.
	3. Paciento skundas – asmens rašytinis kreipimasis į PSPC, kuriame nurodomos paciento manymu pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.
	4. Atsakymas - raštas pareiškėjui, kuriuo pateikiamas atsakymas į jo kreipimąsi.
5. **SKUNDO PRIĖMIMAS**
6. Pacientų skundus raštu priima ir registruoja PSPC sekretorius.
7. Skundas turi būti parašytas įskaitomai, valstybine kalba arba pateikiamas įstatymu nustatyta tvarka patvirtintas vertimas į valstybinę kalbą. Rašytine forma pateiktas skundas turi būti paciento pasirašytas, nurodytas jo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.
8. Pateikdamas skundą, pacientas privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.
9. Skundai, gauti elektroniniu paštu, turi būti pasirašyti saugiu paciento elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepaliečiamumą.
10. Jei paciento kreipimasis neatitinka 5, 6 ir 7 punktuose nustatytų reikalavimų, PSPC sekretorius per 3 darbo dienas raštu informuoja pacientą, kad jo kreipimasis nebus nagrinėjamas kaip skundas.
11. Raštiškus skundus ir atspausdintus elektroniniu paštu gautus skundus PSPC sekretorius registruoja gautų dokumentų registre ir pateikia PSPC direktoriui ar direktoriaus pavaduotojui medicinai.
12. **SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**
13. PSPC direktorius ar direktoriaus pavaduotojas medicinai skundą nagrinėti paveda:
	1. vidaus medicininio audito grupei, atliekant neplaninį auditą;
	2. vidaus auditoriui;
	3. medicinos etikos komisijai;
	4. atsakingam už skyriaus veiklą darbuotojui.
14. Skundo negali nagrinėti darbuotojas, kurio veiksmai skundžiami.
15. 10. punkte išvardyti atsakingi darbuotojai skundo nagrinėjimo metu turi teisę susipažinti su paciento medicinos dokumentais, gauti su skundu susijusių darbuotojų paaiškinimas raštu ir žodžiu, teikti informaciją savo kompetencijos ribose.
16. Atsakingi darbuotojai, esant būtinybei, gali susisiekti su pareiškėju dėl informacijos, pateiktos skunde, patikslinimo ar papildymo.
17. Atsakingi darbuotojai, išnagrinėję skundą, pateikia išvadas bei atsakymo pacientui projektą direktoriui ar direktoriaus pavaduotojui medicinai ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki skundo nagrinėjimo termino pabaigos.
18. Direktorius ar direktoriaus pavaduotojas medicinai, įvertinęs skundo nagrinėjimo medžiagą, išvadas, atsakymo pacientui projektą, juos vizuoja. Jei direktorius ar direktoriaus pavaduotojas dėl parengtų dokumentų turinio ar skundo tyrimo eigos išsako pastabų, atsakingi darbuotojai atlieka papildomą tyrimą ir koreguoja parengtus dokumentus.
19. Atsakymą pacientui pasirašo direktorius ar direktoriaus pavaduotojas medicinai. Sekretorius išsiunčia atsakymą pacientui ar paciento atstovui.
20. Skundas turi būti išnagrinėtas ir raštu pranešama pacientui ar jo atstovui apie nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Jei skundo nagrinėjimui būtinas ilgesnis terminas, atsakingi darbuotojai apie tai informuoja direktorių ar direktoriaus pavaduotoją medicinai kuris raštu praneša pacientui apie pratęstą skundo nagrinėjimo terminą.
21. Raštus, gautus iš Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos, Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie sveikatos apsaugos ministerijos, Lietuvos Respublikos Odontologų rūmų, Valstybinės ir teritorinės ligonių kasų, Tauragės rajono savivaldybės, susijusius su pacientų skundais, sekretorius perduoda direktoriui ar direktoriaus pavaduotojui medicinai, kurie organizuoja atsakymo parengimą.
22. Skundų apskaitą tvarko sekretorius. Metų pabaigoje direktoriaus pavaduotojui medicinai ir vidaus auditoriui pateikiama skundų suvestinė: gautas ir išnagrinėtas skundų skaičius, skundų priežastys, skundų tyrimo rezultatai.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_