



## **PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

### **I. PAGRINDINĖS SĄVOKOS**

**Klinika** – asmens sveikatos priežiūros įstaiga UAB GYD. V. BRUŽIENĖ IR KOLEGOS, į.k. 148351017, Registracijos adresas: J. Bielinio g. 24, 35196 Panevėžys.

**Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Klinikos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

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

**Pareiškėjas** – pacientas ar jo atstovas, pateikiantis skundą.

**Skundas** – su žalos atlyginimu nesusijęs asmens rašytinis kreipimasis į Kliniką ar kitas kompetentingas institucijas, neatsižvelgiant į jo pavadinimą (antraštę), kuriame nurodoma, kad Klinikos darbuotojai pažeidė teisės aktuose nustatytas paciento teises ar teisėtus interesus.

**Anoniminis skundas** - nepasirašytas skundas, arba skundas, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas ir pavardė. Anoniminiai skundai nenagrinėjami.

### **II. SKUNDO PATEIKIMAS**

1. Skundą gali pateikti asmuo, kuriam suėję 16 metų. Asmens, kuris yra jaunesnis nei 16 metų, interesus atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų, įtėvių, globėjas ar rūpintojas.
2. Asmens, vyresnio nei 16 m., interesus gali atstovauti ir jo atstovas, turėdamas rašytinį notaro patvirtintą paciento pavedimą arba advokatas pagal atstovavimo sutartį.
3. Kai pacientas negali atstovauti savo interesams dėl sveikatos būklės (sąmonės netekimo, komos būsenos, psichinės ligos ir kt.), neturint jo sutikimo, atstovauti pacientui gali jo atstovas: sutuoktinis (partneris), tėvai (įtėviai), pilnametis vaikas.
4. Po paciento mirties pateikti skundą gali paciento atstovas pagal pavedimą. Taip pat, paciento teises atstovauti gali jo įpėdiniai pagal testamentą arba įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai ir vaikai.
5. Pareiškėjas turi teisę pateikti skundą įstaigai ne vėliau kaip per vienerius metus, nuo to laiko kai sužino (ar galėjo sužinoti), kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos.
6. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai, atvykus į Kliniką, per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę).
7. Skunde turi būti aiškiai nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, Klinikos darbuotojai pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą bei skundžiamas veiksmai ir / ar sprendimas ar aplinkybės dėl suteiktų arba nesuteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kurių sveikatos priežiūros specialistų veiksmai yra skundžiami (jei tai yra skundo objektas), paslaugų teikimo laikotarpis bei kitos svarbios aplinkybės.
8. Skundas turi būti surašytas valstybine kalba, pareiškėjo pasirašytas, turi būti nurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, kontaktinis telefonas (jei turi). Su skundu pateikiami dokumentai ar jų patvirtintos kopijos, susijusios su skundo nagrinėjimu.
9. Skundai, surašyti neįskaitomai, kuriuose nenurodytas skundžiamas veiksmai ir/ar sprendimas ar kitos konkrečios su skundo objektu susijusios aplinkybės, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas, nuo jų gavimo



įstaigoje, grąžinami pareiškėjui, nurodant 30 dienų terminą skundo trūkumams pašalinti. Pareiškėjas informuojamas, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus skundo trūkumus dienos nepašalinus trūkumų, skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą Klinikai pateikti iš naujo.

10. Skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė arba jei skundas nepasirašytas laikomi anoniminiais ir, įstaigos vadovo sprendimu gali būti nenagrinėjami.

11. Jei skundą teikia paciento atstovas (pareiškėjas nėra pacientas, kuriam teiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos), skunde turi būti nurodyti paciento atstovo vardas, pavardė, adresas, kuriuo bus nusiųstas įstaigos atsakymas / sprendimas, bei paciento, kurio vardu jis kreipiasi, duomenys (vardas, pavardė, adresas). Taip pat, su skundu turi būti pateiktas atstovavimą patvirtinantis dokumentas ir atstovaujšančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija (patvirtinta notaro). Nepateikus šių dokumentų, skundas ne vėliau, kaip per 3 darbo dienas nuo jo gavimo Klinikoje dienos, grąžinamas jį pateikusiam asmeniui, nurodant grąžinimo priežastį. Taip pat nurodoma, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pareiškėjas turi teisę skundą Klinikai pateikti iš naujo.

### **III. SKUNDO REGISTRAVIMAS**

12. Skundai gauti tiesiogiai iš pareiškėjo, atsiųsti paštu arba elektroniniu būdu, tą pačią arba ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduodami Klinikos vadovui, kuris nedelsiant užregistruoja skundą Skundų registre.

13. Pateikiant skundą tiesiogiai Klinikoje, pareiškėjui įteikiama skundo kopija, joje pažymint skundo įteikimo Klinikai datą ir nurodant skundą priėmusio darbuotojo vardą pavardę, pareigas ir parašą.

14. Priėmus skundą pateiktą paštu arba elektroniniu būdu, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos, pareiškėjui išsiunčiamas skundo gavimą patvirtinantis raštas, kuriame nurodoma skundo nagrinėjimo tvarka ir terminai.

15. Tuo atveju, jei Klinika nėra kompetentinga išnagrinėti skunde išdėstytų klausimų, ne vėliau, kaip per 5 darbo dienas, nuo skundo gavimo Klinikoje dienos, apie tai informuojamas pareiškėjas. Pareiškėjas sprendžia dėl skundo persiuntimo kitai, skundo klausimu kompetentingai institucijai.

### **IV. SKUNDO NAGRINĖJIMAS**

16. Skundas privalo būti išnagrinėtas ir pareiškėjas raštu informuotas apie skundo nagrinėjimo rezultatus, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

17. Informacijos apie paciento buvimą asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems Klinikos darbuotojams ar vidaus medicinos auditoriams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.

18. Už skundo išnagrinėjimą yra atsakingas Klinikos vadovas. Kiti skundo nagrinėjime dalyvaujantys asmenys ne vėliau kaip per 10 darbo dienų privalo jam raštu pateikti reikalingą skundo išnagrinėjimui informaciją bei pasiūlymus dėl skunde nurodytų klausimų išsprendimo.



#### **IV. ATSAKYO PATEIKIMAS**

19. Atsakymas į skundą pareiškėjui pateikiamas valstybine kalba, tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas skundas, nebent pareiškėjas yra nurodęs pageidavimą gauti atsakymą kitu būdu.
20. Atsakymas parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o antras lieka įstaigoje.

#### **V. DĖL SKUNDO PATEIKIMO KITOMS KOMPETENTINGOMS INSTITUCIJOMS**

21. Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo asmens sveikatos priežiūros veiklai tarnybą, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos. Dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą. Į nurodytas institucijas Pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su Klinikos, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nepriimamas nagrinėti.
22. Pacientas dėl jo sveikatai padarytos žalos (turtinės ir neturtinės) atlyginimo turi teisę 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.
23. Pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, jeigu viešojo administravimo subjektas, numatytas 21-22 p., nevykdo savo pareigų arba vilkina klausimo nagrinėjimą ir nustatytu laiku jo neišsprendžia, toks neveikimas (vilkinimas atlikti veiksmus) gali būti apskūstas per du mėnesius nuo dienos, kai baigiasi įstatymo ar kito teisės akto nustatytas klausimo išsprendimo laikas.

#### **VI. SU PROCEDŪRA SUSIJĘ TEISĖS AKTAI**

24. 1996 m. spalio 3 d. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas Nr. I-1562;
25. Pacientų skundų nagrinėjimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašas, patvirtintas Akreditavimo tarnybos direktoriaus 2013 m. vasario 6 d. įsakymu Nr. T1-137;
26. Informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001 m. vasario 1 d. įsakymu Nr. 65;
- 9.5. Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338.