

PACIENTŲ SKUNDŲ IR PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I Bendrosios nuostatos

1. Ši nustatyta tvarka reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų skundų, pareiškimų, prašymų nagrinėjimą.

2. Atsakingi PSPC darbuotojai nagrinėdami skundus, prašymus, pareiškimus privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėmis, teisingumo sąžiningumo, principingumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo principais.

3. Pacientų skundai, pareiškimai turi būti nagrinėjami nepažeidžiant LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo bei kitų teisės aktų, kurie reglamentuoja teisę gauti informaciją apie paciento sveikatos būklę.

4. Pacientų skundai bei pareiškimai priimami ir nagrinėjami pastoviai, kad ir nėra šių funkcijų atliekančių PSPC darbuotojų – jų funkciją atlieka kiti PSPC direktoriaus įsakymu paskirti darbuotojai.

5. Pacientų skundai, prašymai nagrinėjami pagal PSPC kompetenciją. Jei PSPC neįgalios spręsti skunde ar pareiškime išdėstytų klausimų, tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo, prašymo gavimo datos, jis persiunčiamas kompetentingai organizacijai. Pacientas apie tai informuojamas raštu jam paaiškinama persiuntimo priežastis.

II Skundų ir pareiškimų pateikimo tvarka

6. Pacientų skundai, prašymai gali būti pateikiami žodžiu (Priedas Nr.2), raštu ir elektroniniu būdu. Pacientų skundai turi būti pateikiami tik raštu (priedas Nr.3).

7. Pacientų skundai, prašymai turi būti parašyti valstybine kalba, išskaitomi, asmuo turi nurodyti pavardę, vardą, gyvenomąją vietą, jei asmuo juridinis – pavadinimą, kodą, adresą.

8. Jei asmens skundą, prašymą paduoda asmens atstovas, jis turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą. Jei tiesiogiai kreipiasi atstovas, jis savo prašyme, skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenomąją vietą bei atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą ir pateikti atstovavimą patvirtinanti dokumentą.

9. Jei pacientas pateikęs skundą ar prašymą raštu bei prašo pateikti informaciją apie jį paštu ar per pasiuntinį, tai prie šio skundo, prašymo turi būti pridėta notaro ar kito LR teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, tai jis turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinanti dokumentą ar LR teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

III Skundų ir prašymų priėmimo tvarka

10. Skundai, prašymai registruojami registracijos (Priedas Nr.1) ir vidaus audito žurnaluose, kam jei nukreipiami ir atžymima data iki kada turi būti atsakyta. Ant skundo, prašymo dedamas spaudas, jame įrašoma gavimo data, registracijos numeris.prie registruoto skundo, prašymo prisegamas vokas kuriame jis atsiųstas. PSPC direktorius paskiria asmenį, kuris turi išnagrinėti skundą, prašymą ir pateikti atsakymą.

11. Pacientų skundai, prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo datos.

12. Jei skundai, prašymai surašyti neįskaitomai, tai per 3 darbo dienas grąžinami pareiškėjui nurodant grąžinimo priežastį. PSPC pasilieka skundo, prašymo kopiją.

13. Skundai, prašymai pateikti nenurodant asmens vardo, pavardės, adreso, asmens nepasirašyti, nėra duomenų ryšiui palaikyti, nenagrinėjami jeigu PSPC direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

IV Skundų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarka

14. PSPC direktorė, padalinių vadovai, vidaus audito grupės vadovas gavę paciento skundą, prašymą žodžiu iš karto su pareiškėju aptaria galimus, abiem pusėms priimtinius, iškeltos problemos sprendimo būdus ir sutaria dėl priemonių nurodytiems trūkumams pašalinti ir vykdymo terminų.

15. Žodinio skundo, pareiškimo negalint išnagrinėti tuoj pat esant pareiškėjui PSPC direktorė paveda vidaus audito grupei atlikti ištyrimą ir apie tai 5 dienų laikotarpyje raštiškai pranešti pareiškėjui.

16. Atsakymai į skundus, prašymus, pareiškimus surašomi valstybine kalba. Atsakymai surašomi trimis egzemplioriais iš kurių vėnas siūnčiamas suinteresuotam asmeniui, kiti du paliekami PSPC.

17. Atsakymai, kuriuose yra privati asmens sveikatos būklės informacija asmeniui siūnčiami tik registruota pašto siunta.

V Skundų ir prašymų nagrinėjimo kokybės vertinimas

18. PSPC direktorius užtikrina, asmenims galimybę anonimiškai pareikšti savo nuomonę apie skundų, prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

18.1. Ar pacientai pakankamai informuoti apie PSPC ir jo padalinių darbo laiką;

18.2. Ar pacientams patogus įstaigų darbo laikas;

18.3. Ar pacientams tenka ilgai laukti prie registratūros, gydytojų kabinetų, procedūrų kabinetų;

18.4. Ar pacientai aptarnaujami mandagiai;

18.5. Ar pacientams rūpimi klausimai išspręsti kvalifikuotai;

18.6. Ar pacientus patenkina atsakymai į skundus, prašymus pateikimo terminai;

18.7. Ar pacientai pakankamai informuoti apie PSPC veiksmus, kurie buvo atlikti nagrinėjant jų klausimus.

19. Apklauso duomenys panaudojami pacientų skundų, prašymų nagrinėjimui bei jų aptarnavimui gerinti.

20. Asmens skundų, prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimą vykdo vidaus medicinos auditas vieną kartą per metus. Rezultatai pateikiami PSPC direktoriui, aptariam gydyto, slaugos tarybose.

Vš.Į Šalčininkų PSPC
Direktorė 2015-12-28
Įsakymu Nr. V-89
Priedas Nr.3

Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(institucijos ar įstaigos pavadinimas, duomenys)

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris*)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____

(data)

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl _____

(trumpas turinio apibūdinimas)

gautas _____ Nr. _____

(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė _____

(pareigų pavadinimas) (parašas) (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

*Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo

Vš.Į Šalčininkų PSPC
Direktorė 2015-12-28
Įsakymu Nr. V-89
Priedas Nr.2

PACIENTŲO ŽODINIS PRAŠYMAS (SKUNDAS)

Pacientas _____
Kontaktiniai duomenys _____
Telefono numeris _____

Prašymo (skundo) esmė:	
Parašas: _____	Data _____

Tyrimo išvados:	
Atsakingas asmuo: _____	Parašas _____

Siūlomi korekciniai ar prevenciniai veiksmai:	
Asmuo, atsakingas už prevencinį veiksma _____	

Koregavimo ir prevencinio veiksmo įvykdymo patvirtinimas:	
Medicinos auditoriaus parašas _____	Data _____