

PATVIRTINTA
VšĮ Vilkaviškio ligoninės vyriausiojo
gydytojo 2020 m. kovo d. 30
įsakymu Nr. V-37

PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Pacientų skundų nagrinėjimų tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos 2019 m. liepos 18 d. Nr. XIII-2377 pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo Nr. I-15622, 7, 8, 13, 20 straipsnių ir V skyriaus pakeitimo įstatymu.
2. Ši tvarka nustato pacientų skundų nesusijusių su žalos atlyginimu, pateikimą ir nagrinėjimą.
3. Pacientas VšĮ Vilkaviškio ligoninei, kurioje, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala.
4. VšĮ Vilkaviškio ligoninėje skundus priima administratorė, kiekvieną darbo dieną nuo 08.00 – 17.00 val. o penktadieniais nuo 08.00 – 15.45 val. Pacientų skundus pateiktus raštu ir atitinkančius reikalavimus, administratorė įregistruoja į „Gyventojų pasiūlymai, skundai ir jų nagrinėjimo dokumentai bei registras“. Pacientų skundai vizuojami ir tą pačią dieną perduodami vyriausiajam gydytojui.
5. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į VšĮ Vilkaviškio ligoninę), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę).
6. Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, VšĮ Vilkaviškio ligoninė pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus.
7. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas.
8. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. sausio 9 d. įsakymu Nr. V-36 „Reikalavimų paciento skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, aprašu“ nustatomi reikalavimais paciento skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu.
9. Skunde turi būti nurodyta:
 - 9.1. paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

9.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

9.3. paciento teisės, kurias, jo manymu, asmens sveikatos priežiūros įstaiga pažeidė;

9.4. paciento teisių pažeidimą pagrindžiančios aplinkybės (aprašymas);

9.5. paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą (pvz., suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, grąžinti lėšas, sumokėtas už paslaugas ir kt.).

10. Kartu su skundu turi būti teikiami šie dokumentai:

10.1. skundą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;

10.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – atstovavimą liudijantis dokumentas (įgaliojimas ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, sutarties su advokatu dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas, kuriame nurodyti Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo 49 straipsnio 2 dalyje nurodyti duomenys, ir advokato pažymėjimas, jei prašymą teikia vaiko tėvai – vaiko gimimo liudijimo, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija);

10.3. jeigu pacientas juos turi, dokumentai, patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus.

10.4. nurodytų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno. Jei prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, dokumentų kopijos gali būti patvirtintos advokato.

11. 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, VšĮ Vilkaviškio ligoninė ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje 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 VšĮ Vilkaviškio ligoninė pateikti iš naujo.

12. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:

12.1. 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 ir skundą pateikęs asmuo per nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

12.2. skundas parašytas neįskaitomai.

13. Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, 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.

14. Į nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su VšĮ Vilkaviškio ligoninės, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas VšĮ Vilkaviškio ligoninėje nepriimamas nagrinėti, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per nustatytą terminą.

15. Pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skųsti teismui nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

16. VšĮ Vilkaviškio ligoninė paciento skundą turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje dienos. Nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas.

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 VšĮ Vilkaviškio ligoninė darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.