



ŠEIMOS MEDICINOS CENTRAS

UAB MEDICINOS PASLAUGŲ CENTRAS

Įm. k. 125754614, Vydūno g. 18, Vilnius. Tel. 243 02 26, 264 17 88, faks. 264 07 67 el. p. administracija@smcentras.lt
www.smcentras.lt

2018 12 31 Įsak.Nr 48/18

PACIENTO (JO ATSTOVO) PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paciento (jo atstovo) prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja paciento (jo atstovo) prašymų ir skundų pateikimo, taip pat persiųstų iš kitų valstybinių institucijų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei informavimo apie nagrinėjimo rezultatus tvarką UAB MEDICINOS PASLAUGŲ CENTRAS (toliau – Centras)).

2. Nagrinėjant Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus šio Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

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

Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

Paciento prašymas – asmens rašytinis kreipimasis į Centrą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

Paciento skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Centrą, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

Rašytinės informacijos teikimo paslauga – rašytinės informacijos iš medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas parengimas.

4. Kitos šio Aprašo vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme bei Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymuose dėl informacijos suteikimo pacientams vartojamas sąvokas.

5. Nagrinėjant Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus vadovaujamosi savitarpio pagarbos, supratimo, pagalbos principais, taip pat teisingumo, sąžiningumo, protingumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principais.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

6. Pacientas (jo atstovas), manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, Centru, kuriame, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis šiame Apraše nustatyto Pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

7. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie surašyti valstybine kalba, yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

8. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas Centro civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

9. Rašytiniai Paciento (jo atstovo) prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar el paštu užregistruojami registracijos žurnale. Ant prašymų ir skundų dedamas spaudas, jame įrašomas registracijos numeris bei prašymo ar skundo gavimo data.

10. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti direktoriaus paskirtam atstovui.

11. Centras, gavęs paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 10 darbo dienų.

12. Rašytinė informacija Pacientui (jo atstovui) parengiama per 10 darbo dienų. Rašytinės informacijos teikimo paslaugos terminas pradedamas skaičiuoti nuo šios paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo Ligoninėje) datos pagal vyriausiojo gydytojo patvirtintą Rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo, šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašą bei rašytinės informacijos teikimo paslaugos įkainius.

13. Rašytinė informacija Pacientui (jo atstovui) su nuoroda „skubos tvarka“ parengiama per 3 darbo dienas. Pacientui (jo atstovui) pateikus rašytinį prašymą suteikti rašytinę informaciją su

nuoroda „skubos tvarka“, paslaugos kaina didinama iki 50 procentų. Rašytinės informacijos teikimo paslaugos terminas pradamas skaičiuoti nuo šios paslaugos apmokėjimo (lėšų gavimo) datos

14. Paciento (jo atstovo) prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant šio Aprašo 7 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir skundo gavimo Centre grąžinami Pacientui (jo atstovui), nurodant grąžinimo priežastį. Ligoninėje pasilieka prašymo ir skundo kopija

. 15. Paciento (jo atstovo) prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Centro kompetenciją. Jeigu Centras, kuriam pateiktas prašymas ar skundas, neįgaliotas spręsti jame išdėstytų klausimų, jis apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos.

IV. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ IR SKUNDĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

16. Į Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir siunčiami tik registruota pašto siunta arba el paštu, jeigu Pacientas (jo atstovas) nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

17. Atsakymas į Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus parengiamas dviems egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) Pacientui (jo atstovo), o kitas lieka Centre.

18. Atsakymai į Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus parengiami atsižvelgiant į prašymo ir skundo turinį:

18.1. į skundą dėl pažeistų Paciento (jo atstovo) teisių – patenkinti skunde išdėstytus reikalavimus; – patenkinti skunde išdėstytus reikalavimus iš dalies nurodant priežastis; atmesti skundą nurodant priežastis;

18.2. į prašymą pateikti Ligoninės turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją įstatymų nustatyta tvarka arba nurodant atsisakymo tai padaryti priežastis;

19. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas Pacientas (jo atstovas) turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Centre, kuriame, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.