

VŠĮ UKMERGĖS LIGONINĖS PACIENTŲ AR JŲ ATSTOVŲ SKUNDŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROJI DALIS

1. VšĮ Ukmergės ligoninės pacientų ar jų atstovų skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja pacientų, jų atstovų skundų ir pasiūlymų priėmimo, nagrinėjimo ir atsakymo į skundus parengimo bei gautų pasiūlymų vertinimo VšĮ Ukmergės ligoninėje tvarką.

2. Šis Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu bei Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymo Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ nuostatomis, bei kitais Lietuvos Respublikoje galiojančiais teisės aktais.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos :

3.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi VšĮ Ukmergės ligoninės teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

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

3.3. **Paciento skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į VšĮ Ukmergės ligoninę, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

3.4. **Pasiūlymas** – asmens raštu ar žodžiu išdėstyta nuomonė dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo VšĮ Ukmergės ligoninėje kokybės, nesusijusi su skundu ir nereikalaujanti raštiško atsakymo.

II. PACIENTŲ AR JŲ ATSTOVŲ SKUNDŲ PATEIKIMAS BEI JŲ PRIĖMIMAS

4. Skundus pacientai ar jų atstovai pateikia raštu tiesiogiai Ligoninės administracijoje, registruotu paštu arba elektroniniu paštu administracija@uklig.lt.

5. Administracijos sekretorius vykdo visų skundų registraciją ir tą pačią dieną perduoda vyriausiajam gydytojui.

6. Vyriausiasis gydytojas, įvertinęs skundo turinį ir objektą, priima veiklos įsakymą, kuriuo nukreipiamas skundo ištyrimas vidaus medicininio audito grupės vadovui (kai skundžiamasi dėl netinkamai suteiktų sveikatos priežiūros paslaugų) arba medicinos darbuotojų etikos komisijos pirmininkui (kai skundžiamasi dėl Ligoninės darbuotojų elgesio). Atskirais atvejais, nedidelės apimties ir nesudėtingo pobūdžio skundai, vyriausiojo gydytojo pavedimu gali būti nukreipiami nagrinėjimui ir atsakymo parengimui atitinkamų sričių darbuotojams.

7. Vyriausiasis gydytojas, priimdamas įsakymą dėl skundo (kai skundžiamasi dėl netinkamai suteiktų sveikatos priežiūros paslaugų) išnagrinėjimo, sudaro darbo grupę pateiktam skundai išnagrinėti, į kurios sudėtį įeina:

7.1. vidaus medicininio audito grupės vadovas ir (arba) kitas audito narys;

7.2. atitinkamo skyriaus sveikatos priežiūros paslaugas teikiantis specialistas;

7.3. esant poreikiui ir kiti Ligoninės darbuotojai, atsižvelgiant į pateikto skundo pobūdį ir jame išdėstytus teiginius.

8. Pacientų ar jų atstovų skundai turi būti pateikti:

8.1. įskaitomai surašyti;

8.2. pasirašyti asmens, nurodant jo vardą, pavardę ir duomenis ryšiui palaikyti;

8.3. aiškiai išdėstyta skundo esmė;

8.4. kai skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, kartu pateikiamas atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.

9. Skundai pateikiami su asmens teikiančio skundą asmens tapatybę patvirtinančiu dokumentu. Kai dėl skundo kreipiasi paciento atstovas, jis pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Kai tokie dokumentai siunčiami paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar skundą teikiančio asmens atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR ATSAKŲ PARENGIMAS

10. Gauti skundai turi būti išnagrinėti ir atsakymai pacientams ar jų atstovams pateikti ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

11. Ligoninės darbuotojai nagrinėdami skundus privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

12. Vyriausiojo gydytojo įsakymu sudarytos darbo grupės vadovas yra atsakingas už skundo išnagrinėjimą per nustatytą terminą ir išsamaus atsakymo projekto pacientui ar jo atstovui parengimą ir pateikimą Ligoninės vyriausiajam gydytojui.

13. Ligoninės administracijos sekretorius atsako už savalaikį atsakymo į skundą pacientui ar jo atstovui išsiuntimą. Skundo originalas bei pateikto atsakymo kopija pateikiama Personalo skyriui, kuriame šie dokumentai saugomi 5 metus po skundo ištyrimo dienos.

14. Apie skundą, kuris neatitinka šiame Apraše ir/ar teisės aktuose išdėstytų reikalavimų, Ligoninės administracijos sekretorius informuoja jį pateikusį asmenį per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos, nurodant skundo pateikimui būtinas įvykdyti sąlygas. Jei skundas pateikiamas tiesiogiai atvykus į Ligoninę, apie skundo neatitikimą teisės aktuose nurodytiems reikalavimams, pareiškėjas informuojamas iš karto.

15. Jei pacientas ar jo atstovas per 30 kalendorinių dienų neįvykdo skundo pateikimui būtinų sąlygų, dokumentų originalai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastis ir pasiliekančią pateiktų dokumentų kopijas.

16. Neatitinkantys reikalavimų skundai, taip pat skundai, kuriais tas pats pacientas kreipiasi į VšĮ Ukmergės ligoninę tuo pačiu klausimu, kuris jau buvo išspręstas, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Naujų aplinkybių ar argumentų įvertinimą atlieka skundą tyrusios darbo grupės vadovas, ar skundą nagrinėjęs darbuotojas ir siūlo tolimesnę skundo nagrinėjimo eigą, bei parengia atsakymo pacientui ar jo atstovui projektą.

IV. PACIENTŲ PASIŪLYMŲ PRIĖMIMO IR SVARSTYMO TVARKA

17. Pacientų raštu pateiktus pasiūlymus (atsiliepimus apie teikiamas paslaugas) skyriuose renka ir saugo skyrių vyresnieji slaugytojai ir kalendorinių metų pabaigoje pateikia vyriausiajam gydytojui.

18. Pacientų pasiūlymai, priklausomai nuo jų pobūdžio, nukreipiami administracijos darbuotojui pagal kuriojamą veiklos sritį įvertinimui.

V. PACIENTŲ SKUNDŲ IR PASIŪLYMŲ PATEIKIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU

19. VšĮ Ukmergės ligoninės elektroninio pašto adresu administracija@uklig.lt gauti pacientų skundai turi būti pasirašyti elektroniniu parašu.

20. Elektroniniu būdu gauti dokumentai turi būti sudaryti taip, kad būtų galima:

20.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

20.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių duomenų valdymo sistemomis;

20.3. atpažinti prašymo turinį;

20.4. identifikuoti elektroninį parašą ir dokumentą pateikusį asmenį.

21. Elektroninėmis priemonėmis gauti pacientų skundai, jei jie atitinka visus pacientų skundams keliamus reikalavimus, registruojami ir nagrinėjami šiame Apraše išdėstyta tvarka.

22. Jeigu elektroninėmis priemonėmis gauti pacientų skundai neatitinka keliamų reikalavimų, Administracijos sekretorius informuoja apie tai skundą pateikusį asmenį, kokius reikalavimus jis turi įvykdyti, kad jo dokumentai būtų priimti ir nagrinėjami.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Pacientas ar jo atstovas, nepatenkintas skundo nagrinėjimu Ligoninėje, turi teisę kreiptis į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas.