

Visagino ligoninė
PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA
Nr.PR-PSPPN-KS

1.BENDROJI DALIS

1.1. Ši procedūra yra kokybės vadybos sistemos dalis, reglamentuojanti asmenų ir pacientų teisę į kokybišką sveikatos priežiūrą, paciento teisę skųstis. Procedūra reglamentuoja asmens, pateikiančio skundą, pareiškimą ar prašymą VšĮ Visagino ligoninės administracijai (ar įstaigos atsakingam asmeniui), skundo/prašymo/pareiškimo priėmimo tvarką, įforminimo reikalavimus, skundo/prašymo ar pareiškimo nagrinėjimo įforminimą bei apskundimo tvarką.

1.2. Procedūroje nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į įstaigą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie įstaigos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į įstaigą, išskyrus asmenų skundus ir pranešimus, kurie nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

1.3. Pagal procedūroje numatytą tvarką taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

2.TAIKYMO SRITIS

2.1. Ši darbo instrukcija skirta VšĮ Visagino ligoninės administracijai, padalinių administratoriams: skyrių vedėjams, gydytojams ir vyresniosioms bendrosios praktikos slaugytojoms, raštinės vedėjai.

2.2. Procedūra reglamentuoja pacientų skundų, prašymų, pasiūlymų ir pareiškimų registravimo, nagrinėjimo ir atsakymo į pareiškimą, skundą, prašymą ar pasiūlymą, tvarką.

2.3. Procedūra skirta užtikrinti, kad pacientų skundai, pasiūlymai ir pareiškimai būtų registruojami, analizuojamos neatitiktys, tiriamos priežastys, atliekami koregavimo veiksmai, laiku pateikiamas atsakymas.

2.4. Procedūra turi užtikrinti, kad remiantis audito išvadomis būtų imamasi ir prevencinių veiksmų.

3. PROCEDŪROJE VARTOJAMOS SĄVOKOS

Asmuo – pacientas ar jo atstovas, kuris kreipiasi į įstaigos administraciją ar atsakingą asmenį su rašytiniu skundu, pateikiant skundą atvykus į įstaigą, atsiunčiant paštu, per kurjerį, faksu ar elektroniniu paštu pasirašius elektroniniu parašu.

Asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės įvertinimas – Įstaigos vidaus medicininio audito atliekama asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės kontrolė ir pacientų teisių priežiūra, kurios metu nustatoma juridinių ir fizinių asmenų, kurie verčiasi asmens sveikatos priežiūros veikla, teiktų ar nesuteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktis teisės aktų reikalavimams.

Skundas – asmens ar jo atstovo rašytinis ar žodinis kreipimasis į VšĮ Visagino ligoninės direktorių ar administracijos atstovą, ar atsakingą asmenį, neatsižvelgiant į jo pavadinimą (antraštę), kuriame nurodoma, kad yra pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, atsisakymo jas teikti arba asmens sveikatos priežiūros įstaigos asmens sveikatos priežiūros specialistų neveikimo.

Visagino ligoninė
PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA
Nr.PR-PSPPN-KS

Asmens prašymo nagrinėjimas – įstaigos veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma įstaigos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Oficialus institucijos elektroninio pašto adresas – interneto svetainės pradžios tinklalapyje nurodytas elektroninio pašto adresas, priimamojo ar kitas specialiai asmenims aptarnauti skirtas adresas elektroninių ryšių tinkle.

Asmenų aptarnavimas - veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į VšĮ Visagino ligoninę, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

Pareiškėjas-asmuo, įteikęs ar atsiuntęs VšĮ Visagino ligoninei rašytinį prašymą ar skundą.

Prašymas - asmens kreipimasis raštu ar žodžiu, prašant priimti ir nagrinėti prašymą, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie institucijos veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

4. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

4.1. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus ar pareiškimus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo ir subsidiarumo principais.

4.2. Įstaigos darbuotojas teikia prašymą nusišalinti arba (ir) įstaigos direktoriaus rašytiniu pavedimu nušalinamas nuo skundo nagrinėjimo, jeigu yra priežastys, galinčios sukelti darbuotojo viešųjų ir privačių interesų konfliktą. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti įstaigos vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl įstaigos vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyrusios institucijos vadovas ar kolegialios institucijos vadovas.

4.3. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis nagrinėti prašymus ir skundus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio asmens.

4.4. Asmenų prašymai/skundai nagrinėjami pagal įstaigos kompetenciją. Jeigu įstaiga negaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

4.5. Asmenų prašymai/skundai/pareiškimai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Įstaiga per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį

Visagino ligoninė
PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA
Nr.PR-PSPPN-KS

sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su prašymą gavusios institucijos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su institucijos kompetencija.

4.6. Asmens prašymo/skundo/pareiškimo, adresuoto įstaigai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi įstaiga. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai įstaigai.

4.7. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.

4.8. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į įstaigą tuo pačiu klausimu, kurį įstaiga jau išnagrino ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, įstaiga per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo institucijoje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

4.9. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, įstaiga per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Įstaiga tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamosi 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas VšĮ Visagino ligoninės direktoriaus sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą įstaiga nedelsdama raštu praneša asmeniui.

4.10. Įstaigos direktorius turi užtikrinti, kad įstaigos asmenims prieinamoje vietoje, taip pat interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta asmenų aptarnavimo buvimo vieta, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikiama informacija bei atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikiama informacija.

5. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR ATSAKOMO PATEIKIMAS.

5.1. Asmenų prašymai/skundai/pareiškimai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į įstaigą) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į įstaigą, atsiuntus paštu arba elektroniniais ryšiais). Žodiniai prašymai/skundai/pareiškimai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens interesų.

5.2. Asmens prašymas/skundas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas įstaigos vadovui, jo

Visagino ligoninė
PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA
Nr.PR-PSPPN-KS

pavadootojams ar kitam atsakingam asmeniui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis. Asmuo skundą/pareiškimą ar prašymą turi teisę pateikti raštu, pateikiant jį atvykus į VšĮ Visagino ligoninės raštinę, atsiunčiant paštu, per kurjerį, faksu ar elektroniniu paštu, pasirašius elektroniniu parašu. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, ar gauti bet kuriame padalinyje registruojami "Skundų ir pareiškimų registravimo žurnale" skyriuje arba raštinėje.

5.2. Pacientas skundą gali pateikti pats arba tai padaryti per savo atstovą.

5.3. Asmenų **prašymai/pareiškimai/skundai, pateikti žodžiu**, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, neregistruojami, jeigu įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, jeigu yra galimybė fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones, žodžiu. Asmuo turi būti įspėtas apie prašymo turinio, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo proceso fiksavimą ir saugojimą institucijoje. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, fiksuojant ir saugant prašymo turinį ir prašymą teikiančio asmens tapatybės nustatymo (autentifikavimo) procesą, nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu.

5.4. Jeigu pareiškimą/prašymą/skundą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, atsakingas asmuo turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

5.5. Asmens pageidavimu asmens priėmimas įstaigoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Taisyklių 5.3 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo įstaigoje laikas ir vieta, įstaigos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos.

5.6. Asmenų prašymai/skundai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam asmeniui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o įstaigoje nėra asmens, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į įstaigą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į įstaigą, savo iniciatyva.

5.7. Asmenų **prašymai ir skundai pateikti raštu** turi būti:

5.7.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 5.7.4. punkte nurodytus atvejus;

5.7.2. parašyti įskaitomai.

5.7.3. Asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

5.7.4. Nevalstybine kalba pateikti asmenų prašymai ir skundai gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į įstaigą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

5.8. Skundus ir prašymus priima ir registruoja Raštinės vedėja, pagal VšĮ Visagino ligoninės Vidaus taisyklių nustatytą tvarką.

Visagino ligoninė
PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA
Nr.PR-PSPPN-KS

5.9. Skunde/prašyme/pareiškime turi būti nurodyta:

5.9.1. Adresatas;

5.9.2. Paciento vardas, pavardė, gimimo data, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys bei pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka, jei asmuo pateikia skundą paštu, faksu ar per kurjerį;

5.9.3. Skundą/prašymą pateikusio asmens duomenys, jei asmuo nėra pacientas, kuriam teiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, ir pateikiamas atstovavimą patvirtinantis dokumentas (pavedimas, teismo nutartis ir pan.) ar jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka; Atstovaujamo asmens vardu į įstaigą kreipdamasis asmuo atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu). Kai skundą/prašymą įstaigai pateikia asmuo atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

5.9.4. Asmenų prašymai/skundai raštu, atsiųsti įstaigai elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

5.9.5. Asmenų prašymai/pareiškimai/skundai raštu, neatitinkantys 5.9.4. punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, galima atsakyti nedelsiant, įstaigoje neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

5.9.6. Asmuo, prašymą/skundą teikiantis įstaigai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu įstaigos elektroninio pašto adresu.

5.9.7. Raštinės vedėja, gavęs asmens prašymą /skundą, turi jį užregistruoti įstaigos “Skundų ir pareiškimų registravimo žurnale” raštinėje ir nedelsdama supažindinti direktorių ar paskirtą atsakingą asmenį, išskyrus atvejus, kai į prašymą /skundą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

5.9.8. Priėmus prašymą/skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas/skundas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo įstaigoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama procedūros priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

5.9.9. Asmenų prašymai/skundai/pareiškimai, išskyrus asmenų prašymus/skundus/pareiškimus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo įstaigos žurnale.

5.9.10. Jeigu asmens prašymo/skundo/pareiškimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo įstaigoje, vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą terminą, įstaiga nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

Visagino ligoninė
PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA
Nr.PR-PSPPN-KS

5.9.11. Jeigu asmens prašymui/skundui/pareiškimui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir įstaiga tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per įstaigos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Įstaiga pasilieka prašymo/skundo ir gautų dokumentų kopijas.

5.9.12. Jeigu asmens prašymas/skundas/pareiškimas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

5.9.13. Jeigu įstaiga, užregistravusi asmens pareiškimą/prašymą/skundą, nustato, kad pareiškimas/prašymas/skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to įstaiga negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas vadovo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Raštinės vedėja nedelsdama praneša asmeniui.

5.9.14. Asmenų prašymai./skundai pateikti nesilaikant procedūros 5.7.1 ir 5.7.2 papunkčiuose nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridedamų dokumentų užregistravimo įstaigoje gražinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma gražinimo priežastis. Raštinės vedėja byloje pasilieka prašymo/skundo ir gautų dokumentų kopijas.

5.9.15. Asmenų prašymai/skundai, pateikti nesilaikant procedūros 5.7.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo pareiškimo/prašymo/skundo užregistravimo įstaigoje asmeniui išsiunčiama informacija apie pareiškimo/prašymo/skundo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

5.9.16. Asmenų pareiškimai/prašymai/skundai, pateikti raštu nesilaikant procedūros 5.9.3 punkto nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo/pareiškimo/skundo užregistravimo įstaigoje asmeniui išsiunčiama informacija apie jo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

5.9.17. Asmenų pareiškimai/prašymai/skundai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant procedūros 5.9.4. punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo gražinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo gražinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo gražinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

5.10. Už pareiškimų, prašymų ir skundų priėmimą, registravimą, saugojimą, vadovo ir atsakingų asmenų supažindinimą su jais bei atsakymų išsiuntimą, atsakinga įstaigos Raštinės vedėja.

6.SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

6.1. Raštinės vedėja, gavus skundą ir jį užregistravus, supažindina su juo vadovą ar atsakingą asmenį. Jei reikia įstaigos direktorius paskiria skundo nagrinėjimo darbo grupę.

Leidimo Nr. 04

Patvirtinta 2015-12-04
įsakymu Nr. 1-189
Psl. 6 iš 16

Visagino ligoninė
PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA
Nr.PR-PSPPN-KS

6.2 Įstaigos atsakingas asmuo išsiaiškina skundo esmę: suteiktos arba nesuteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, ar pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai, kurį asmens sveikatos priežiūros įstaiga ir, jei žinoma, kurių asmens sveikatos priežiūros specialistų veiksmai skundžiami, taip pat kuo tikslesnis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis, kitos aplinkybės. Ar skundas tuo pačiu klausimu išnagrinėtas asmens sveikatos priežiūros įstaigos skyriuje, kur buvo teiktos paslaugos, pateikiant šio skundo ir atsakymo kopiją;

6.3. Išsiaiškinama skundo surašymo data ir ar yra asmens parašas (ar elektroninis parašas).

6.4. Įvertinami prie skundo pridedami asmens turimi dokumentai (priedai), įvertinama įstaigoje turima medicininė dokumentacija. Skundas turi būti įskaitomas ir pateiktas valstybine kalba.

6.5. Kai įstaiga neturi įgaliojimų nagrinėti skundo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos VŠĮ Visagino ligoninės direktoriaus paskirtas asmuo išsiunčia skundą viešojo administravimo subjektui ar kitam asmeniui, kuris turi reikiamus įgaliojimus, ir apie tai praneša asmeniui.

6.6. **Skundas nepradedamas nagrinėti iš esmės, jei:**

6.6.1. Jame nenurodytas paciento, o jei skundą pateikia jo atstovas, ir šio atstovo vardas.

6.6.2. Jame nenurodyta paciento, o jei skundą pateikia jo atstovas, ir šio atstovo pavardė;

6.6.3. Jame nenurodytas asmens adresas (faktinė gyvenamoji vieta);

6.6.4. Jame nenurodytas skundo dalykas (esmė);

6.6.5. Skundas asmens nepasirašytas;

6.6.6. Skundas neįskaitomas, neiški skundo esmė ar skundas pateiktas nevalstybine kalba;

6.6.7. Jeigu nėra pateiktas paciento tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka;

6.6.8. Jeigu nėra pateiktas paciento atstovavimą patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (jei skundą pateikęs asmuo nėra pacientas).

6.6.9. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį, taip pat nenagrinėjami ir anoniminiai skundai.

6.7. Asmenų aptarnavimo laiką nustato įstaigos direktorius.

6.8. Jei yra šios procedūros 6.6 punkte nustatyti pagrindai, asmeniui per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos išsiunčiama informacija apie nustatytus skundo trūkumus, nustatant 20 kalendorinių dienų terminą, skaičiuojant nuo siunčiamo rašto registracijos dienos, trūkumams pašalinti. Jei per šį terminą trūkumai nepašalinami, skundas paliekamas nenagrinėtu.

6.9. Jei asmuo šios procedūros 6.8. punkte nustatyta tvarka nurodytus trūkumus pašalina vėliau nustatyto termino, skundas turi būti teikiamas iš naujo.

6.10. **Skundas nenagrinėjamas ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas:**

6.10.1. Jeigu įstaiga jau yra išnagrinėjusi skundą dėl to paties dalyko;

6.10.2. Jeigu skundas įstaigoje gautas vėliau nei vieneri metai nuo tos dienos, kai pacientas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių pažeidimą, arba praėjo daugiau kaip treji metai nuo paciento teisių pažeidimo padarymo dienos;

6.10.3. Jeigu pacientas ar jo atstovas raštu prašo nutraukti skundo ar jo dalies nagrinėjimą;

6.10.4. Jeigu nesilaikoma privalomos įstatymuose numatytos pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos.

6.10.5. Įstaiga sprendimą dėl skundo nenagrinėjimo ar jo nagrinėjimo nutraukimo priima per 5 darbo dienas nuo šios procedūros 6.10. punkte nustatytų pagrindų paaiškėjimo dienos.

Visagino ligoninė
PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA
Nr.PR-PSPPN-KS

6.11. Asmeniui apie įstaigos priimtą sprendimą nenagrinėti skundo ar nutraukti jo nagrinėjimą šios procedūros 6.10 punkte nustatytais pagrindais informacija išsiunčiama per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo.

6.12. Įstaigoje paskirta skundo nagrinėjimo darbo grupė, pagal kompetenciją nagrinėdama skundą privalo išsiaiškinti, ar buvo pažeistos paciento teisės, ir atlikti pacientui suteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės įvertinimą.

6.13. Įstaigoje paskirta skundo nagrinėjimo darbo grupė skundo nagrinėjimui gali pasitelkti kitas valdžios institucijas ir įstaigas, ekspertus.

6.14. **Skundo nagrinėjamas vykdomas tokia tvarka:**

6.14.1. Skunde nurodytas aplinkybes patikrinti įstaigos direktoriaus įsakymu sudaroma komisija, susidedanti ne mažiau kaip iš dviejų įstaigos darbuotojų (toliau – Komisija), kuriai pavedama paimti iš statistikos skundo tyrimui reikalingų dokumentų kopijas ir, jei reikia, įstaigos darbuotojų paaiškinimus.

6.14.2. Komisijai, atlikus šio aprašo 6.14.1. punkte nurodytą užduotį, Komisijos narys, vadovo pavedimu per 20 kalendorinių dienų surašo Vertinimo išvadą dėl atitinkamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės įvertinimo ir pacientų teisių pažeidimo ar nepažeidimo ir šią išvadą pateikia vadovui tvirtinti;

6.14.3. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu sveikatos priežiūros įstaigoje, kurioje, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.

6.14.4. Sveikatos priežiūros įstaiga, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

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

6.14.6. Jeigu skundo nagrinėjimo metu išaiškinamas pacientų teisių pažeidimas, penkių dienų laikotarpyje užpildomas “Neatitikties ir koregavimo veiksmų akto” - I punktas ir atiduodamas atsakingam audituojamam asmeniui.

6.14.7. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijų sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 dienas nuo prašymo ar skundo gavimo datos, ne vėliau kaip per 20 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai raštu informuojamas pareiškėjas, nurodydami prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančių darbuotojų pareigas, vardą ir pavardę, tarnybinio telefono numerį. Draudžiama persiųsti pareiškimus ir skundus asmenims, kurių veiksmai skundžiami. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti padaliniais ar darbuotojams pagal kompetenciją.

6.14.8. Atsakingas audituojamasis asmuo akto II, III punktus reikalavimus privalo įvykdyti per 3 darbo dienas ir grąžinti auditoriams.

6.14.9. Auditoriai 12 dienų laikotarpyje užpildo akto IV punktą ir kartu su direktoriumi ar jo paskirtu atsakingu asmeniu paruošia atsakymą pacientui.

Visagino ligoninė
PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA
Nr.PR-PSPPN-KS

- 6.15. Sveikatos priežiūros įstaigos direktorius ar jo įgaliotas asmuo per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 20 darbo dienas privalo išnagrinėti kreipimąsi ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus.
- 6.16. Skundo nagrinėjimas baigiamas įforminant atsakymą pacientui.
- 6.17. Jeigu skundo nagrinėjimo metu buvo išsiaiškintos aplinkybės, kada buvo pažeistos paciento teisės, pradedamas vidaus auditas kurio metu užpildomas neatitikčių aktas (Forma N-K-V) bei numatomi veiksmai dėl neatitikčių pašalinimo.
- 6.18. Nepatenkintas nurodytu nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į teismą arba į valstybės institucijas, kurios pagal Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymą kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją. Jei pacientas (jo atstovas) kreipiasi į Sveikatos apsaugos ministeriją, kuri kreipimąsi išnagrinėja pati arba pagal nagrinėjimo klausimo pobūdį privalo jį perduoti nagrinėti kitoms valstybės institucijoms, kurios kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją. Šių institucijų, Sveikatos apsaugos ministerijos pareigūnų sprendimus ir veiksmus (neveikimą) pacientas (jo atstovas) taip pat turi teisę apskųsti teismui.
- 6.19. Pacientų skundus nagrinėjančių ASP įstaigų sprendimus pacientai turi teisę apskųsti įstatymų nustatyta tvarka.

**7. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS/ PRAŠYMUS/ PAREIŠKIMUS PARENGIMAS,
IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

- 7.1. Į asmenų skundus/pareiškimus/prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į skundus/pareiškimus/prašymus gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas įstaigos vadovo arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.
- 7.2. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktu, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.
- 7.3. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:
- 7.3.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti leidimą, pažymą, dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;
- 7.3.2. į prašymą pateikti institucijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;
- 7.3.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta įstaigos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;
- 7.3.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie įstaigos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

Visagino ligoninė
PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA
Nr.PR-PSPPN-KS

7.4. Asmens prašymą nagrinėjusi įstaiga, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

7.5. Asmuo, nesutinkantis su įstaigos atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę kreiptis į teismą arba į valstybės institucijas, kurios pagal Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymą kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją. Jei pacientas (jo atstovas) kreipiasi į Sveikatos apsaugos ministeriją, kuri kreipimąsi išnagrinėja pati arba pagal nagrinėjimo klausimo pobūdį privalo jį perduoti nagrinėti kitoms valstybės institucijoms, kurios kontroliuoja sveikatos priežiūros paslaugų teikėją. Šių institucijų, Sveikatos apsaugos ministerijos pareigūnų sprendimus ir veiksmus (neveikimą) pacientas (jo atstovas) taip pat turi teisę apskųsti teismui.

6.20. Pacientų skundus nagrinėjančių ASP įstaigų sprendimus pacientai turi teisę apskųsti įstatymų nustatyta tvarka.

6.21. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba įstaigoje siunčiamame pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

8. ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

8.1. Direktorius įsakymu įstaigoje paskiriamas asmuo, atsakingas už asmenų aptarnavimą elektroniniais ryšiais, ir tam paskirta elektroninių ryšių linija.

8.2. Atsakingo asmens, aptarnaujančio asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Jis turi trumpai ir suprantamai:

8.2.1. paaiškinti, ar jo įstaiga kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

8.2.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

8.2.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi įstaiga nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

8.2.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja įstaiga ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

8.3. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį atsakingą už informacijos suteikimą asmenį, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstą įtarimą, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiuųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, įstaigos atsakingas asmuo įspeja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

8.4. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, atsakingas asmuo turi laikytis reikalavimų:

8.4.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti įstaigos pavadinimą ir pavardę;

8.4.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

8.4.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

8.4.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone; Ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

Visagino ligoninė
PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA
Nr.PR-PSPPN-KS

**9. ASMENŲ PRAŠYMŲ/SKUNDŲ/PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO IR
APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

- 9.1. Vidaus medicininio audito vadovė kasmet organizuoja auditą kurio metu audito grupės nariai įpareigojami atlikti asmenų prašymų/ pareiškimų/ skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą. Gali būti atliekama asmenų anoniminė apklausa.
- 9.2. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl įstaigai aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų, pavyzdžiui:
- 9.2.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;
- 9.2.2. ar asmenims patogus įstaigoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;
- 9.2.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;
- 9.2.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių atsakingų asmenų;
- 9.2.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;
- 9.2.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;
- 9.2.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių įstaiga ėmėsi sprendama jų klausimus.
- 9.3. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, pavyzdžiui:
- 9.3.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;
- 9.3.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;
- 9.3.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į įstaigą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį darbuotoją
- 9.4. Taisyklių 9.1 punkte nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui įstaigoje gerinti.

10. ATSAKOMYBĖ

- 10.1. Direktorius atsakingas už:
- Už šios procedūros laikymąsi ir priežiūrą
 - Neatitikčių valdymą ir koregavimą
 - Koregavimo veiksmų įgyvendinimo užtikrinimą
- 10.2. Direktoriaus pavaduotojas medicinai atsakingas už :
- Informacijos analizę,
 - koregavimo veiksmų planų sudarymą,
 - rezultatyvumo nustatymą ir registravimą.
- 10.3. Skyrių vedėjai atsakingi už:
- Neatitikčių analizę, koregavimo ir prevencinių veiksmų vykdymą.
 - Už teisingą “Skundų ir pareiškimų registracijos žurnalų” pildymą skyriuose.
- 10.4. Raštinės vedėja atsakinga už:
- Už teisingą “Skundų ir pareiškimų registracijos žurnalo” pildymą elektroninėje laikmenoje.
 - Savalaikį VŠĮ Visagino ligoninės direktoriaus ar atsakingų asmenų supažindinimą su asmenų skundais.
 - Paruoštų atsakymų išsiuntimą ar pateikimą asmenims.

Visagino ligoninė
PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA
Nr.PR-PSPPN-KS

11. DARBŲ ATLIKIMO SEKA

	Darbų atlikimo tvarka	Atsakomybė
A	<p>Gaunamas paciento ar jo atstovo skundas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Žodinis (administracijoje arba skyriuje) • Raštiškas (administracijos vardu, skyriaus vedėjo vardu) • Užpildoma „Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma“ (priedas I). Saugojama pas raštinės vedėją. 	<p>Įstaigos Direktorius Raštinės vedėja Skyrių vedėjai, vyr.slaugytojos</p>
B	<p>Pacientų skundai (žodiniai ir raštiški) registruojami :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skyriuose - skundų ir pareiškimų registracijos žurnale. • Administracijoje – skundų ir pareiškimų registracijos žurnale kompiuterinėje laikmenoje. “Skundų ir pareiškimų registracijos žurnalai” privalo būti visuose padaliniuose. Skundai registruojami padaliniuose pas vyresniąją slaugytoją, o skundai gauti įstaigos direktoriaus vardu, pas raštinės vedėją. Vadovautis DI. 	<p>Raštinės vedėja Padalinių vedėjai. Skyrių vyr. slaugytojos</p>
C	<p>Atliekama skundo analizė ir jeigu reikia užpildomas “Neatitikties ir koregavimo veiksmų aktas” (forma N-K-V aktas). Padaliniuose šio akto I punktą pildo skyriaus vedėjas, atliekantis auditoriaus funkcijas. Įstaigos direktoriaus vardu gauti skundai nukreipiami pavaduotojui medicinai, atliekančiai auditoriaus funkcijas, kuri pildo šio akto I punktą (ne ilgiau 5 kalendorinių dienų laikotarpyje). Su užpildyto I punkto pastabomis supažindinamas asmuo, dėl kurio gautas skundas, t.y. atsakingas audituojamas asmuo. Vadovautis DI.</p>	<p>Įstaigos direktorius arba jo paskirtas asmuo Direktoriaus pavaduotoja medicinai Skyrių vedėjai</p>
D	<p>Jei neatitiktis nenustatoma, pacientui pateikiamas atsakymas, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo. Jei nustatoma neatitiktis - Formos N-K-V akto II punktą pildo atsakingas audituojamas asmuo. Nurodo neatitikties priežastis ir numato koregavimo veiksmų baigimo datą. Vadovautis DI.</p>	<p>Atsakingas audituojamas asmuo</p>
E	<p>Audituojamas asmuo nurodo neatitikties priežastis ir numato koregavimo veiksmus bei jų užbaigimo datą. Formoje II punktas audituojamas asmuo rašo neatitikties atsiradimo priežastį ir nurodo koregavimo veiksmus, jų įgyvendinimui reikalingos priemonės, terminai bei atsakingi asmenys. Vadovautis DI.</p>	<p>Atsakingas audituojamas asmuo</p>
F	<p>Užpildoma formos N-K-V akto III ir IV dalys, įvertinant atliktus koregavimo veiksmus, priimtas priemones ir rezultatyvumą ir duodamas atsakymas pacientui (ne vėliau nei per 20 darbo dienų nuo skundo registravimo datos).</p>	<p>Atsakingas auditorius</p>
G	<p>Jei pacientą atsakymas patenkina, vykdomas H etapas, užpildomas formos N-K-V akto V punktas, jei nepatenkina - grįžtama prie E ir F etapų.</p>	<p>Įstaigos direktorius arba jo paskirtas asmuo</p>
H	<p>Skundo nagrinėjimas baigiamas padarius įrašus skundų ir pareiškimų žurnale bei formos N-K-V akto V punkte.</p>	<p>Įstaigos direktorius arba paskirtas asmuo</p>