

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 asmeniu 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.

Pacientas – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

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

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;

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

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.

Paciento skundas – paciento rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

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.

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.

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.

Kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos – prieinamos, saugios, veiksmingos sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, diagnostikos, ligonių gydymo ir slaugos paslaugos, kurias tinkamam pacientui, tinkamu laiku, tinkamoje vietoje suteikia tinkamas sveikatos priežiūros specialistas ar sveikatos priežiūros specialistų komanda pagal šiuolaikinio medicinos ir slaugos mokslo lygį ir gerą patirtį, atsižvelgdami į paslaugos teikėjo galimybes ir paciento poreikius bei lūkesčius, juos tenkindami ar viršydami.

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. Draudžiama varžyti paciento teises dėl jų lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar kitokiais pagrindais, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, nepažeidžiant bendrųjų žmogaus teisių principų.

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

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 neįgaliota 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 sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo 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 išnagrinėjo 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

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

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, laikydamasi 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 atsakymo 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. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis sveikatos priežiūros įstaiga privalo padaryti ir išduoti sveikatos priežiūros įstaigos patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

4.11. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti. Sveikatos priežiūros įstaigose duomenys apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus. Nustatant šių dokumentų formą, turinį ir naudojimo tvarką, turi būti užtikrinama paciento privataus gyvenimo apsauga. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus.

4.12. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą, taip pat Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 23 straipsnio 8 dalyje nurodytiems asmenims. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą ir naudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka.

4.13. 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 į

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

įstaigą, atsiuntus paštu arba elektroniniais ryšiais). Žodiniai prašymai/skundai/pareiškimai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens interesų. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

5.2. Asmenų **prašymai/pareiškimai/skundai, pateikti žodžiu**, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, neregistruojami. 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 galimybę 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.

5.3. Asmens prašymas/skundas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas įstaigos vadovui, jo pavaduotojams ar kitam atsakingam asmeniui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, , arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, atsakingas už asmenų aptarnavimą asmuo turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

5.4. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva .

5.5. Asmens pageidavimu asmens priėmimas įstaigoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu. 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. Skundai svarstomi tik pateikus asmens dokumentą.

5.6. **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.

5.7. Pacientas skundą gali pateikti pats arba tai padaryti per savo atstovą. Nagrinėjami tie skundai, kurie 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

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

vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai gražinami pacientui ir nurodoma gražinimo priežastis.

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, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama procedūros 5.7.4 punkte nurodytais atvejais;

5.7.2. parašyti įskaitomai;

5.7.3. asmens pasirašytas. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

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.

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, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka, jei asmuo pateikia skundą paštu, faksu ar per kurjerį;

5.9.3. Atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

5.9.4. 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.

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

1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

5.9.5. Asmenų prašymai/skundai raštu, atsiųsti įstaigai elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu kvalifikuotu 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.

5.9.6. 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. Jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 5.9.4. punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, institucijoje neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus *mutatis mutandis* taikoma Taisyklių 5.2. punkte nustatyta tvarka.

5.9.7. Asmuo, prašymą/skundą teikiantis įstaigai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu įstaigos elektroninio pašto adresu, nurodytu institucijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje. Jeigu VŠĮ Visagino ligoninės vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, įstaigos darbuotojas, jam suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

5.9.8. 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.

5.9.9. Priėmus prašymą/skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas/skundas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmeniui per 3 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo įstaigoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama procedūros priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

5.9.10. 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 gavimo įstaigoje dienos ir jo registravimo įstaigos žurnale.

5.9.11. 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 per 2 darbo dienas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

5.9.12. Jeigu asmens prašymui/skundui/pareikimui 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, per 3 darbo dienas nuo įstaigoje nustatyto termino suėjimo dienos, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Įstaiga pasilieka prašymo/skundo ir gautų dokumentų kopijas.

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

5.9.13. 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.

5.9.14. 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.

5.9.15. Prašymo, adresuoto vienai VšĮ Visagino ligoninei, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako VšĮ Visagino ligoninė. VšĮ Visagino ligoninės vadovas gavus skundą /prašymą, nustačius, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos, paveda Raštinės vedėjai persiusti jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai įstaigai. Prašymo nagrinėjimą organizuojanti įstaiga, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jų gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

5.9.16. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, VšĮ Visagino ligoninė per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas VšĮ Visagino ligoninės vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą įstaiga ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

5.9.17. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant procedūros 5.9.3 punkto nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus. 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.

5.9.18. 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

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

priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

5.9.19. Asmenų pareiškimai/prašymai/skundai, pateikti raštu nesilaikant procedūros 5.9.4 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.

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

5.10. Įstaigos vadovas arba jį pavaduojantis asmuo atsakingi **už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis**. Atsakingo už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu.

5.10.1. Atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

5.10.1.1. paaiškinti, ar institucija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

5.10.1.3. nurodyti įstaigą (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

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

5.10.2. atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis turi laikytis šių reikalavimų:

5.10.2.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti įstaigos pavadinimą;

5.10.2.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

5.10.2.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti įstaigos darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone. Ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

5.11. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo ižeidinėja jį aptarnaujantį atsakingą už informacijos suteikimą asmenį, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, įstaigos atsakingas asmuo įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

5.12. 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/prašymą/pareiškimą jį registruoja. **Gauto dokumento registracijos žymą** sudaro dokumentą gavusios įstaigos pavadinimas (gali būti sutrumpintas), žodis „Gauta“, dokumento gavimo data ir registracijos numeris. Žyma išdėstoma dokumento pradžioje viršutinės paraštės dešinėje pusėje. Jei dokumentas gautas per valstybės ar kitą informacinę sistemą, šioje žymoje gali būti nurodytas dokumento gavimo būdas. Jei gauto dokumento datos ir registracijos numerio nėra, nurodoma dokumento gavimo data.

6.2. Raštinės vedėja supažindina su gautu dokumentu vadovą ar atsakingą asmenį.

6.3. Įstaigos vadovas ar jį pavaduojantis asmuo, gavus ir įvertinus skundo/prašymo/pareiškimo esmę, rašo rezoliuciją. **Rezoliucija** rašoma dokumento laisvame plote tarp dokumento sudarytojo pavadinimo ir dokumento teksto, neliečiant kitų rekvizitų. Rezoliucija rašoma pagal šiuos reikalavimus:

6.3.1. Rezoliucijoje rašoma su dokumentu susijusio pavedimo vykdytojo vardas (vardo raidė) ir pavardė ar įstaigos struktūrinio padalinio pavadinimas, pavedimo turinys, įvykdymo terminas (jei reikia), pavedimą davusio asmens parašas, data. Kai pavedimas duodamas keliems vykdytojams, už pavedimo įvykdymą atsakingo vykdytojo pavardė ar įstaigos struktūrinio padalinio pavadinimas nurodomas pirmasis. Jei reikia įstaigos direktorius paskiria skundo nagrinėjimo darbo grupę ar pavesti organizuoti, skundo nagrinėjimui, neplaninį auditą.

6.4. 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 veiksmams skundžiami, taip pat kuo tikslesnis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis, kitos aplinkybės. Jeigu 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. Ar skundas tuo pačiu klausimu išnagrinėtas asmens sveikatos priežiūros įstaigos skyriuje, kur buvo teiktos paslaugos, pateikiant šio skundo ir atsakymo kopiją;

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

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

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

6.8. 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.

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

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

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

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

6.8.4. Jame nenurodytas skundo dalykas (esmė);

6.8.5. Skundas asmens nepasirašytas;

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

6.8.7. Jeigu nėra pateiktas paciento tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta

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

įstatymų nustatyta tvarka;

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

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

6.9. Skundas nenagrinėjamas ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas:

6.9.1. Jeigu Įstaiga jau yra išnagrinėjusi skundą dėl to paties dalyko;

6.9.2. 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;

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

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

6.9.5. Įstaiga sprendimą dėl skundo nenagrinėjimo ar jo nagrinėjimo nutraukimo priima per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo.

6.10. Jei yra šios procedūros 6.8 bei 6.9 punktuose 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.

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

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

6.13 Skundo nagrinėjamas vykdomas tokia tvarka:

6.13.1. Asmenų aptarnavimo laiką nustato įstaigos direktorius.

6.13.2. 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.

6.13.3. Komisijai, atlikus šio aprašo 6.13.2. 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 ne pažeidimo.

6.13.4. Komisija, paruoštą išvadą, pateikia įstaigos teisininkei peržiurai ir derinimui. Peržiūrėta ir suderintą išvadą teisininkė pateikia vadovui tvirtinti;

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

6.13.6. 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.

6.13.7. Jeigu skundo nagrinėjimo metu išaiškinamas pacientų teisių pažeidimas, penkių dienų

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

laikotarpyje užpildomas “Neatitikties ir koregavimo veikslių akto” - I punktas ir atiduodamas atsakingam audituojamam asmeniui.

6.13.8. 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 padaliniams ar darbuotojams pagal kompetenciją.

6.13.8. Skundo svarstymo metu, nustačius galimai padarytą darbuotojais elgesio ar etikos pažeidimą, pateikti rašytinę informaciją etikos komisijai, svarstymui. Etikos komisija atvejo svarstymo metu, priima ir teikia įstaigos administracijai rekomendacijas medicinos etikos klausimais, sprendžiant iškilusius ginčus, konfliktines situacijas tarp medikų, medikų ir pacientų bei jų artimųjų.

6.13.9. Atsakingas audituojamasis asmuo “Neatitikties ir koregavimo veikslių akto” II, III punktus reikalavimus privalo įvykdyti per 3 darbo dienas ir grąžinti auditoriams.

6.13.10. Auditoriai 12 dienų laikotarpyje užpildo akto IV punktą, perduoda “Neatitikties ir koregavimo veikslių akto” įstaigos teisininkei peržiurai ir derinimui ir kartu su paskirtu atsakingu asmeniu paruošia atsakymą pacientui.

6.13.11. Vši Visagino ligoninės 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.

6.14. Skundo nagrinėjimas baigiamas informant atsakymą pacientui.

6.15. Jeigu skundo nagrinėjimo metu buvo išsiaiškintos aplinkybės, kada buvo pažeistos paciento teisės, pradedamas vidaus auditas kurio metu užpildomas neatitikties aktas (Forma N-K-V) bei numatomi veiksmai dėl neatitikties pašalinimo.

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, koku 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 aktų, 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;

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

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 kita 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.

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. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

7.6. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

7.7. Pacientų skundus nagrinėjančių ASP įstaigų sprendimus pacientai turi teisę apskųsti įstatymų nustatyta tvarka. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu sveikatos priežiūros įstaigoje, kurioje, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.

7.8. 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.

7.9. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

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 išklausti 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	Gaunamas paciento ar jo atstovo skundas: <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“ (priedas1). Saugojama pas raštinės vedėją. 	Įstaigos Direktorius Raštinės vedėja Skyrių vedėjai, vyr.slaugytojos
B	Pacientų skundai (žodiniai ir raštiški) registruojami : <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. 	Raštinės vedėja Padalinių vedėjai. Skyrių vyr. slaugytojos
C	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.	Įstaigos direktorius arba jo paskirtas asmuo Direktoriaus pavaduotoja medicinai Skyrių vedėjai
D	Jei neatitiktis nenustatoma, suderinus ir įvertinus atsakymą su teisininku 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.	Įstaigos teisininkas Atsakingas audituojamas asmuo
E	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.	Atsakingas audituojamas asmuo
F	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).	Atsakingas auditorius
G	Jeif pacientą atsakymas patenkina, vykdomas H etapas, užpildomas formos N-K-V akto V punktas, jei nepatenkina - grįžtama prie E ir F etapų.	Įstaigos direktorius arba jo paskirtas asmuo
H	Skundo nagrinėjimas baigiamas padarius įrašus skundų ir pareiškimų žurnale bei formos N-K-V akto V punkte.	Įstaigos direktorius arba paskirtas asmuo

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

12. NUORODOS

- 12.1. Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas (Žin., 1996, Nr. 102-2317; 2009, Nr. 145-6425, 2004 m. liepos 13d. Nr. 9-2361, 2016-10-03 Aktuali redakcija)
- 12.2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas 2000 m. birželio 12 d. Nr. 681 “Dėl piliečių ir kitų asmenų prašymų, pareiškimų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo institucijose, kurios nėra viešojo administravimo subjektai, tvarkos patvirtinimo.”
- 12.3. Vidaus tvarkos taisyklės.
- 12.4. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ Suvestinė redakcija 2017-11-23.

13. DOKUMENTACIJA

- 12.1. “Skundų ir pareiškimų registracijos žurnalai”
- 12.2. “Neatitikties ir koregavimo veikslių aktas”.
- 12.3. Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma.
 Priedas 1.

14. Pakeitimų ir leidimų kontrolės lapas

I.FORMOS APRAŠYMAS

1. Pildymo laikas ir vieta

Ši forma yra pildoma atliekant šioje procedūroje esančių dokumentų keitimus (leidžiant naują leidimą ar keičiant atskiras dokumento dalis).

Forma įsegama į šių dokumentų egzempliorius:

- Procedūrų aprašymus;
- Darbo instrukcijų rinkinį.

2. Formos pildytojai

Formą pildo vidaus medicininio audito vadovas

3. Pildymo būdas ir turinys

Į nurodytus laukelius įrašoma atitinkama informacija.

4. Užpildytos formos saugojimo laikas, vieta ir kt.

Užpildytos bei pataisytos formos saugomos šioje procedūroje.

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

PRIEDAS 1

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos Vyriausybės

2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 913

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

VšĮ Visagino ligoninė, Taikos pr.15

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris²⁾)

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.

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

15. Forma N-K-V aktas

Neatitikties registracijos aktas	
Skyrius:	Nr. Data:
Auditorius:	Atsakingas audituojamasis:
I Auditoriaus pastabos: (Neatitiktis)	
Auditoriaus parašas	Atsakingo audituojamojo parašas
II. Neatitikties atsiradimo priežastis:	
Numatoma koregavimo data: Atsakingo audituojamo parašas Data:	
III. Atliktas koregavimo veiksmas:	
Atsakingo audituojamojo parašas: Data:	
IV. Ar neatitikties atsiradimą pašalino atlikti koregavimo veiksmai:	
Auditoriaus parašas: Data:	
V. Direktoriaus pastabos: 1.	
Direktoriaus parašas:	Data:

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS VISAGINO LIGONINĖS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪROS PAKEITIMO

2017 m. gruodžio d. Nr.

Visaginas

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo nuo 2016 m. sausio 01 d. Įstatymo naujos redakcijos bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ suvestinės redakcijos reikalavimais ,

1. Į S A K A U : Pacientų skundų ir pareiškimų nagrinėjimo procedūrą Nr.PR-PSP-KS , leidimas Nr.04, patvirtinta 2015 m. gruodžio 04 d. įsakymu Nr.1-189 skaityti negaliojančia.
2. T V I R T I N U : Pacientų skundų, prašymų bei pareiškimų nagrinėjimo procedūrą Nr. PR-PSPPN-KS (leidimas 05)
3. Į P A R E I G O J U :
 - 3.1.Raštinės vedėja :
 - 3.1.1. Užtikrinti Skundų ir pareiškimų registravimo žurnalo pildymą skaitmeninėje laikmenoje.
 - 3.1.2.Asmenų kreipimosi faktą fiksuoti pildant „Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento“ formą, pateikiant ją asmeniui kreipimosi metu arba išsiunčiant ją paštu. Užpildytos formos kopiją palikti įstaigos segtuve.
 - 3.1.3.Pasirašytinai supažindinti su įsakymu ir procedūra direktoriaus pavaduotoją medicinai, direktoriaus pavaduotoją slaugai, teisininkę ir atlikti reikalingą kopijų skaičių.
 - 3.2. Direktoriaus pavaduotoją medicinai pasirašytinai supažindinti su procedūros reikalavimais visų ligoninės skyrių vedėjus.
 - 3.3 Skyrių vedėjus su šia procedūra supažindinti visą savo padalinio personalą, numatyti atitinkamą tvarką skundų registravimui padalinyje ir užtikrinti procedūros reikalavimų vykdymą .
 - 3.4. Teisininkę kontroliuoti supažindinimo su įsakymu vykdymą;
4. Įsakymo kontrolę pasilieku sau.

Direktorius

Kastytis Matulevičius

