

PATVIRTINTA
VšĮ Klaipėdos miesto poliklinikos
vyriausiojo gydytojo
2026 m. sausio 15 d. įsakymu Nr. V-

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO POLIKLINIKOS PACIENTŲ, JŲ ATSTOVŲ SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Klaipėdos miesto poliklinikos Pacientų, jų atstovų skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja pacientų, jų atstovų skundų ir prašymų, kuriais nereiškiami reikalavimai dėl turtinės ir/ar neturtinės žalos atlyginimo ir tiek, kiek šių skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarkos nereglamentuoja specialieji įstatymai ir kiti teisės aktai, pateikimo, priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, informavimo apie nagrinėjimo rezultatus bei atsakymų į juos rengimo tvarką VšĮ Klaipėdos miesto poliklinikoje (toliau – Poliklinika).

2. Aprašas skirtas užtikrinti, kad visi Poliklinikoje gaunami skundai ar prašymai būtų tinkamai priimami, registruojami, nagrinėjami, atliekami atitinkami korekciniai ir/ar prevenciniai veiksmai, kad ateityje panašūs atvejai nesikartotų bei savalaikiai atsakomi.

3. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu; 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmens apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL 2016 L 119, p. 1); Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu; Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu; Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“; Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. sausio 9 d. įsakymu Nr. V-36 „Dėl Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo įgyvendinimo“; LST EN ISO 9001:2015 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai (ISO 9001:2015)“ standartu; kitais teisės aktais, institucijų rekomendacijomis ir Poliklinikos vidaus dokumentais, reglamentuojančiais paciento ar jo atstovo skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarką bei kitus su tuo susijusius klausimus.

4. Apraše vartojamos sąvokos ir sutrumpinimai:

4.1. **Atsakymas** – tai Poliklinikos darbuotojo pateiktas oficialus, aiškus ir argumentuotas išaiškinimas pareiškėjui, kuriame įvertinamas skundas, nurodomi priimti sprendimai, atlikti ar planuojami atlikti veiksmai bei, jei reikia, pateikiama papildoma informacija ar rekomendacijos, parengtas raštu ir išsiųstas elektroniniu ar registruotu paštu.

4.2. **Atsiliepiamas** – paciento ar jo atstovo nuomonės apie Poliklinikoje teiktas paslaugas pateikimas Poliklinikos interneto svetainėje.

4.3. **Atstovavimą patvirtinantys dokumentai** - notaro patvirtintas įgaliojimas ir įgaliojimo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, sutarties su advokatu, advokato padėjėju ar kitu atstovu (CPK 56 str.) dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas - jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija.

4.4. **Pacientas** - asmuo, kuris naudojasi Poliklinikos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

4.5. **Paciento atstovas** – asmuo, kuris pagal įstatymą (pvz., tėvai, globėjai, rūpintojai) arba pagal paciento suteiktą įgaliojimą (pavedimą) atstovauja pacientui Poliklinikoje, gina jo teises,

teikia skundus, informaciją ar prašymus, ypač kai pats pacientas to negali padaryti. Paciento atstovas, veikdamas paciento vardu, privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens dokumentus.

4.6. Paciento atstovas pagal įstatymą - pilnamečiam pacientui, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: sutuoktinis, sugyventinis (partneris), o kai jo nėra, – vienas iš šio paciento tėvų (įtėvių) arba vienas iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienas iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų), arba vienas iš šio paciento pilnamečių vaikaičių, arba vienas iš šio paciento senelių. Į pilnamečio paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, artimuosius dėl sutikimo būti atstovu pagal įstatymą kreipiamasi tokiu eiliškumu: į sutuoktinį, sugyventinį (partnerį), tėvus (įtėvius), pilnamečius vaikus, pilnamečius brolius (seseris), pilnamečius vaikaičius, senelius. Gavus vieno iš šių asmenų sutikimą būti atstovu pagal įstatymą, kitų asmenų sutikimas nereikalingas. Šioje dalyje nurodyti asmenys nelaikomi pilnamečio paciento atstovais pagal įstatymą, jeigu jie atsisako būti atstovais, pacientas yra paskyręs atstovą pagal pavedimą arba pacientui nustatyta globa (rūpyba). Pacientas nuo 16 metų gali pasirinkti atstovą pagal pavedimą. Šis atstovavimas įforminamas notarine tvarka arba pacientas apie savo pasirinktą atstovą pasirašytinai gali nurodyti savo medicinos dokumentuose.

4.7. Paciento prašymas – rašytinis kreipimasis, išskyrus anoniminį, į Polikliniką, kuriame prašoma:

4.7.1. paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus duomenis,

4.7.2. gauti dokumentus ar jų kopijas (toliau – prašymas).

4.8. Paciento skundas – asmens kreipimasis į Polikliniką, kuriame nurodomos, pareiškėjo manymu, pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir (ar) lūkesčiai, teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas dėl Poliklinikos darbuotojų veiksmų ar neveikimo (toliau – skundas). Skundas gali būti:

4.8.1. **rašytinis** - pateikiamas elektroniniu paštu: info@klaipedospoliklinika.lt; registruotu paštu ar tiesiogiai atvykus į Polikliniką;

4.8.2. **žodinis** – pateikiamas žodžiu atvykus į Poliklinikos administraciją asmeniškai ar paskambinus telefonu, kai skundą galima greitai išnagrinėti, t. y. ne vėliau kaip tą pačią darbo dieną ir kuriam nereikia raštiško skundo forminimo.

Pastaba. Skundas telefonu priimamas nagrinėti tik tais atvejais, kai yra galimybė identifikuoti skambinančiojo asmens tapatybę.

4.8.3. **anoniminis** – nepasirašytas skundas, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas ir pavardė bei pagal pateiktą informaciją, jos turinį nėra galimybės identifikuoti skundą teikiančio asmens tapatybę arba patikrinti skundo autentiškumą (toliau – Anoniminis skundas). Anoniminis skundas nenagrinėjamas, išskyrus atvejus, kai yra pagrįsti įrodymai arba juose nurodytos svarbios aplinkybės, susijusios su Poliklinikos veikla, taip pat, jei Poliklinikos vyriausiasis gydytojas ar jo įgaliotas asmuo nepaveda jo privalomai nagrinėti;

4.8.4. **kartotinis** – kai pareiškėjas kreipiasi tuo pačiu klausimu, dėl kurio pareiškėjui jau buvo atsakyta.

4.9. **Pareiškėjas** - asmuo, įteikęs ar atsiuntęs Poliklinikai rašytinį skundą ar prašymą.

4.10. **Rezoliucija** – Poliklinikos vyriausiojo gydytojo ar jo įgalioto asmens pavedimas, užrašytas ant skundo ar prašymo, kuriame nurodytas vykdytojo vardas, pavardė, pavedimo turinys, vykdymo terminas (jei reikia), parašas ir data.

4.11. **DBSIS** - dokumentų valdymo bendroji informacinė sistema, kurioje registruojami Pacientų ir kitų asmenų pateikti skundai ir (ar) prašymai (toliau – DBSIS).

4.12. **Civilinio proceso kodeksas** – toliau CPK.

4.13. Kitos Apraše vartojamos sąvokos ir sutrumpinimai suprantami taip, kaip jie apibrėžti Aprašo 3 punkte išvardintuose teisės aktuose, reglamentuojančiuose paciento ar jo atstovo skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarką bei kitus su tuo susijusius klausimus.

5. Pacientų, jų atstovų skundus dėl turtinės ir (ar) neturtinės žalos (toliau – žala) atlyginimo, Poliklinika nenagrinėja. Pacientas, jo atstovas ar kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą,

norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 (tris) metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją (toliau – Komisija), su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo Komisijos nustatyta tvarka. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo, išskyrus atvejus, kai civilinis ieškinys dėl žalos atlyginimo paduodamas ikiteisminio tyrimo arba baudžiamosios bylos nagrinėjimo teisme metu. Komisija prašymus nagrinėja neatlygintinai. Atlyginama žala, padaryta teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas arba atliekant biomedicininį tyrimą, keliantį tik nedidelį nepageidaujamą laikiną poveikį ir tai nėra neišvengiama žala.

6. Paciento ar jo atstovo skundai ir prašymai nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo bei pacientų teisių apsaugos ir interesų prioriteto principais.

7. Aprašu privalo vadovautis visi Poliklinikos darbuotojai.

II SKYRIUS

SKUNDO AR PRAŠYMO PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

8. Pacientas, kurio manymu, buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti Poliklinikai skundą ne vėliau kaip per vienus (1) metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus (3) metus nuo teisių pažeidimo dienos, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala.

9. Skundą ar prašymą pateikti gali pacientas ar jo atstovas, skundas gali būti žodinis ar rašytinis, prašymas – tik rašytinis.

10. Žodinis skundas pateikiamas:

10.1. atvykus tiesiogiai į Poliklinikos administraciją, jos darbo valandomis; ar

10.2. paskambinus telefonu (0 46 49 67 00).

11. Pacientas ar jo atstovas, pateikdamas žodinį skundą:

11.1. atvykęs į Polikliniką - privalo pateikti asmens tapatybę ir atstovavimą (tik paciento atstovas) patvirtinančius dokumentus;

11.2. paskambinęs telefonu - privalo patikslinti asmens tapatybės ir atstovavimo (tik paciento atstovui) duomenis.

12. Darbuotojas, priėmęs žodinį skundą, informuoja Poliklinikos vyriausiąjį gydytoją ar jo įgaliotą asmenį, kuris nukreipia skundą nagrinėjimui pas Poliklinikos vyriausiojo gydytojo pavaduotoją medicinai ar Poliklinikos vyriausiąją slaugytoją ar atitinkamo skyriaus vedėją ar slaugos administratorę ar kitą darbuotoją, kuris, pagal savo kompetenciją galėtų nedelsiant, bet ne vėliau kaip tą pačią darbo dieną, išspręsti paciento ar jo atstovo keliamą klausimą.

13. Žodinis skundas, kuris išsprendžiamas nedelsiant, bet ne vėliau kaip tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Poliklinikos interesų, neregistruojamas ir į jį rašytinis atsakymas neteikiamas.

14. Jei žodinio skundo nėra galimybės išnagrinėti nedelsiant, bet ne vėliau kaip tą pačią darbo dieną ar kai atsakymas netenkina paciento ar jo atstovo ar kita, pacientui ar jo atstovui išaiškinamos jo teisės dėl rašytinio skundo padavimo tvarkos ir pasiūloma pateikti ar atsiųsti rašytinį skundą.

15. Rašytinis skundas ar prašymas turi atitikti reikalavimus išdėstytus šio Aprašo III skyriuje „Reikalavimai rašytiniam skundui ar prašymui“.

16. Rašytinis skundas ar prašymas pateikiamas:

16.1. elektroninio pašto adresu info@klaipedospoliklinika.lt;

16.2. atvykus tiesiogiai į Poliklinikos administraciją ir kreipusis į Poliklinikos sekretorę - referentę, Poliklinikos administracijos darbo laiku;

16.3. registruotu paštu;

16.4. per kurjerį;

16.5. kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą ar prašymą teikiančio asmens tapatybę.

17. Pateiktą rašytinį skundą ar prašymą Poliklinikos sekretorė – referentė:

17.1. priima ir registruoja DBSIS;

17.2. perduoda Poliklinikos vyriausiajam gydytojui ar jo įgaliotam asmeniui susipažinimui, rezoliucijos surašymui ir atsakingų darbuotojų, kurie nagrinės skundą ar prašymą, paskyrimui.

18. Poliklinikos darbuotojai, gavę rašytinius skundus ar prašymus savo elektroninio pašto adresu, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, perduoda juos Poliklinikos sekretorei - referentei, kuri juos:

18.1. priima ir registruoja DBSIS;

18.2. perduoda Poliklinikos vyriausiajam gydytojui ar jo įgaliotam asmeniui susipažinimui, rezoliucijos surašymui ir atsakingų darbuotojų, kurie nagrinės skundą ar prašymą, paskyrimui.

19. Priėmus rašytinį skundą ar prašymą, jį pateikusio Paciento ar jo atstovo pageidavimu, ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo gavimo Poliklinikoje dienos, skunde ar prašyme (jų prieduose) nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiamas patvirtinimas apie gautą skundą ar prašymą.

III SKYRIUS REIKALAVIMAI RAŠYTINIAM SKUNDUI AR PRAŠYMU

20. Rašytinis skundas ar prašymas turi būti:

20.1. parašytas valstybine kalba (ši nuostata netaikoma skundams ir prašymams, siunčiamiems paštu). Skundas ar prašymas, parašytas ne valstybine kalba, išverčiamas į lietuvių kalbą ir toliau nagrinėjamas įprasta tvarka. Jei nėra techninių galimybių išversti (labai reta kalba), skundas ar prašymas nenagrinėjamas. Atsakymas į skundą ar prašymą rengiamas valstybine kalba;

20.2. parašytas įskaitomai, konkrečiai ir suprantamai, nepažeidžiant etiketo ir geros moralės normų;

20.3. pasirašytas paciento ar jo atstovo.

21. Rašytiniame skunde ar prašyme turi būti nurodyta:

21.1. paciento vardas, pavardė, kontaktinė informacija ryšiui palaikyti: telefono numeris ir (arba) elektroninio pašto adresas, gyvenamosios vietos adresas, kuriuo pageidaujama gauti atsakymą. Tuo atveju, jei skundą ar prašymą teikia paciento atstovas, be šių duomenų, turi būti nurodyta - atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris ir (arba) elektroninio pašto adresas kontaktui palaikyti;

21.2. paciento teisės (teisėti interesai), kurias, jo manymu, Poliklinika pažeidė;

21.3. paciento teisių (teisėtų interesų) pažeidimą pagrindžiančios aplinkybės (aprašymas);

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

22. Kartu su rašytiniu skundu ar prašymu turi būti pateikiami šie dokumentai:

22.1. skundą ar prašymą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;

22.2. jeigu skundą ar prašymą pateikia paciento atstovas – ir atstovavimą patvirtinantis dokumentas:

22.2.1. notaro patvirtintas įgaliojimas ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;

22.2.2. sutarties su advokatu, advokato padėjėju ar kitu atstovu (CPK 56 str.) dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas;

22.2.3. jei skundą ar prašymą teikia vaiko tėvai - vaiko gimimo liudijimas arba atitinkamas civilinės būklės akto įrašą liudijantis išrašas;

22.2.4. jei skundą ar prašymą teikia globėjas ar rūpintojas - jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija;

22.3. jeigu pacientas ar jo atstovas turi, dokumentai, patvirtinantys skunde ar prašyme nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde ar prašyme nurodytus reikalavimus.

23. Jeigu skundas ar prašymas pateikiamas elektroninėmis priemonėmis, jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu. Neatitinkantis šio reikalavimo skundas ar prašymas nenagrinėjamas ir grąžinamas jį pateikusiam asmeniui, nurodant priežastis.

IV SKYRIUS

SKUNDO AR PRAŠYMO NAGRINĖJIMAS, ATSAKYO RENGIMAS IR SKUNDO AR PRAŠYMO APSKUNDIMAS

24. Skundas ar prašymas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo skundo užregistravimo Poliklinikoje dienos, jei skundas ar prašymas pateikiamas be trūkumų ir nereikalingas papildomas terminas skundui ar prašymui išnagrinėti.

25. Išimtiniais atvejais, kai skundo ar prašymo nagrinėjimui Poliklinikos vyriausiojo gydytojo įsakymu sudaroma komisija; kai skundą ar prašymą nagrinėja Medicinos etikos komisija; kai Poliklinikos vyriausiojo gydytojo įsakymu būtina atlikti neplaninį vidaus medicininį auditą, kai skundo ar prašymo nagrinėjimui reikalinga papildoma informacija ar dokumentai bei kitais atvejais, skundo ar prašymo nagrinėjimas gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų. Apie skundo ar prašymo nagrinėjimo termino pratęsimą ir jo priežastis Poliklinika raštu informuoja skundą ar prašymą pateikusį asmenį.

26. Užregistruotą DBSIS skundą ar prašymą Poliklinikos sekretorė – referentė perduoda Poliklinikos vyriausiajam gydytojui ar jo įgaliotam asmeniui, kuris rašytine rezoliucija per DBSIS paveda skundą ar prašymą nagrinėti:

26.1. atitinkamo skyriaus vedėjui ar slaugos administratoriui ar kitam reikiamą kompetenciją turinčiam Poliklinikos darbuotojui;

26.2. Vidaus medicinos audito tarnybai;

26.3. Medicinos etikos komisijai;

26.4. komisijai, sudarytai Poliklinikos vyriausiojo gydytojo įsakymu. Komisijos darbui vadovauja ir skundo nagrinėjimą koordinuoja Poliklinikos vyriausiojo gydytojo įsakymu paskirtas arba įsakyme nurodytas pirmas Poliklinikos darbuotojas.

27. Skundą ar prašymą nagrinėti negali šie darbuotojai:

27.1. kurių veiksmai skundžiami;

27.2. kuriuos ir pacientą ar kitą skundą ar prašymą pateikusį asmenį, sieja giminystės, kiti ryšiai, egzistuoja kitos bet kokios priežastys (aplinkybės), galinčios sukelti interesų konfliktą.

Pastaba. Darbuotojas, kuriam pavedama nagrinėti skundą ar prašymą, žinodamas ar tyrimo metu sužinojęs, kad skundo ar prašymo nagrinėjimas gali sukelti interesų konfliktą arba egzistuoja kitos aplinkybės, kurios Poliklinikos vyriausiajam gydytojui ar jo įgaliotam asmeniui pavedant tirti skundą ar prašymą, nebuvo žinomos, privalo nedelsiant nusišalinti nuo skundo ar prašymo tyrimo, apie tai raštu informuodamas Poliklinikos vyriausiąjį gydytoją ar jo įgaliotą asmenį, visus kitus darbuotojus, tiriančius skundą ar prašymą.

28. Skundą ar prašymą nagrinėjantis darbuotojas turi teisę:

28.1. susipažinti su paciento medicinine dokumentacija ir kita Poliklinikos disponuojama konfidencialia informacija apie pacientą.

Pastaba. Asmenys, susipažinę su minėta informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

28.2. gauti darbuotojų, susijusių su skundo ar prašymo nagrinėjimu, rašytinius paaiškinimus, papildomą informaciją;

28.3. apklausti darbuotojus ir atlikti kitus būtinus bei teisėtus veiksmus skundui ar prašymui nagrinėti.

29. Visi Poliklinikos darbuotojai privalo bendradarbiauti ir teikti medicininius dokumentus, paaiškinimus, kitą jiems žinomą informaciją ir (ar) pagalbą savo kompetencijos ribose skundą ar prašymą nagrinėjančiam darbuotojui. Medicininius dokumentus, paaiškinimus, kitokią informaciją

Poliklinikos darbuotojai turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo reikalavimo pateikimo.

30. Darbuotojas gavęs skundą ar prašymą:

30.1. įvertina skundo ar prašymo teisėtumą, atitikimą keliamiems turinio ir formos reikalavimams, nurodytiems šiame Apraše ir kituose teisės aktuose;

30.2. nustatęs, kad kartu su skundu ar prašymu pateikti ne visi ar netinkamai įforminti dokumentai, ir (ar) juose ir (ar) skunde ar prašyme pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo skundo ar prašymo užregistravimo Poliklinikoje dienos išsiunčia rašytinį prašymą skundą ar prašymą pateikusiam pacientui ar jo atstovui, kuriame nurodo:

30.2.1. pašalinti nustatytus trūkumus ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų;

30.2.2. nepašalinus nustatytų trūkumų per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, skundas ar prašymas nebus nagrinėjamas.

31. Poliklinikai atmetus skundą ar prašymą, kurio trūkumai per nustatytą terminą nebuvo pašalinti, pacientas turi teisę tinkamai parengtą skundą ar prašymą pateikti iš naujo.

32. Skundas ar prašymas nenagrinėjamas ir grąžinamas jį pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis, jei nustatoma, kad:

32.1. parašytas neįskaitomai;

32.2. yra žeminančio ar užgaulaus pobūdžio dėl vartojamų įžeidžiančių apibūdinimų, grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, nekonkretais ir nesuprantamo turinio, neaiškus dėl nekonkrečiai nurodyto prašomo dalyko ar aplinkybių;

32.3. surašytas ne valstybine kalba ir nėra objektyvių galimybių išversti tekstą;

32.4. pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami kartu su skundu ar prašymu, ir (ar) juose ir (arba) skunde ar prašyme pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą ar prašymą pateikęs asmuo per 30 kalendorinių dienų neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

32.5. skundas ar prašymas Poliklinikoje jau buvo išnagrinėtas ir buvo priimtas sprendimas bei pateiktas atsakymas, o naujame skunde ar prašyme nepateikta naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio Poliklinikos priimto sprendimo pagrįstumu ar ginčyti šį sprendimą;

32.6. skundai ar prašymai išnagrinėti būtina informacija ir (ar) dokumentai, kuriuos prašo pateikti besikreipiantis asmuo, o Poliklinika tokios informacijos ir (ar) dokumentų pati neturi ir gauti negali;

32.7. skunde ar prašyme nurodytos aplinkybės ar pažeidimai, kurių Poliklinika, pagal savo turimus įgaliojimus ar kompetenciją, neturi teisės tirti;

32.8. skundas ar prašymas pateiktas praleidus pateikimo terminą, t. y. pateiktas vėliau kaip per 1 (vienus) metus nuo dienos, kai pacientas sužino, kad jo teisės pažeistos, ir vėliau kaip per 3 (tris) metus nuo galimo teisių pažeidimo dienos;

32.9. pateiktas anoniminis skundas, t. y. skundas, kuriame pagal pateiktą informaciją, jos turinį nėra galimybės skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti skundo autentiškumo, išskyrus atvejus, kai yra pagrįsti įrodymai arba juose nurodytos svarbios aplinkybės, susijusios su Poliklinikos veikla, taip pat, jei Poliklinikos vyriausiasis gydytojas ar jo įgaliotas asmuo nepaveda jo privalomai nagrinėti;

32.10. kreipiamasi dėl paciento sveikatai padarytos žalos atlyginimo. Šiuo atveju pacientas ar jo atstovas turi kreiptis su raštišku prašymu dėl žalos atlyginimo į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją (toliau – Komisija). Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo, išskyrus atvejus, kai civilinis ieškinys dėl žalos atlyginimo paduodamas ikiteisminio tyrimo arba baudžiamosios bylos nagrinėjimo teisme metu. Komisija prašymus nagrinėja neatlygintinai.

33. Išnagrinėjus skundą ar prašymą parengiamas:

33.1. atsakymo projektas - kai skundą ar prašymą nagrinėjo atitinkamo skyriaus vedėjas ar slaugos administratorius ar kitas reikiamą kompetenciją turintis Poliklinikos darbuotojas;

33.2. ataskaita / aktas ir atsakymo projektas – kai skundą ar prašymą nagrinėjo Vidaus

medicinos audito tarnyba;

33.3. susirinkimo protokolas su skundo ar prašymo nagrinėjimo išvada ir atsakymo projektas – kai skundą ar prašymą nagrinėjo Poliklinikos vyriausiojo gydytojo įsakymu sudaryta komisija ar Medicinos etikos komisija.

34. Parengti dokumentai (susirinkimo protokolas, ataskaita / aktas ir atsakymo projektas) pateikiami Poliklinikos vyriausiajam gydytojui ar jo įgaliotam asmeniui tiesiogiai ar per DBSIS.

35. Poliklinikos vyriausiasis gydytojas ar jo įgaliotas asmuo, susipažinęs ir įvertinęs jam pateiktus dokumentus:

35.1. jei sutinka su pateikta informacija - pasirašo atsakymą;

35.2. jei nesutinka su pateikta informacija - prašo per nustatytą terminą nagrinėjimą atnaujinti ar papildyti bei pateikti naujas tyrimo išvadas bei koreguoti atsakymo projektą.

36. Atsakymas į skundą ar prašymą:

36.1. teikiamas valstybine kalba;

36.2. siunčiamas iš oficialaus Poliklinikos elektroninio pašto adresu; registruota pašto siunta ar įteikiamas pacientui ar jo atstovui, jam asmeniškai atvykus į Polikliniką;

36.3. rengiamas ir saugomas laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

37. Atsakyme į skundą ar prašymą yra nurodomas skundo ar prašymo nagrinėjimo rezultatas – išvados, priimti sprendimai. Jei skundas ar prašymas nepatenkinamas, nurodomi nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

38. Jei paciento ar jo atstovo netenkina Poliklinikos skundo ar prašymo nagrinėjimo rezultatai arba jei jo skundas ar prašymas Poliklinikoje nepriimamas nagrinėti, jis turi teisę Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais kreiptis į pacientų skundus nagrinėjančias valstybines ir kitas institucijas:

38.1. Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos – dėl pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe;

38.2. Lietuvos bioetikos komitetą – dėl neetiško Poliklinikos darbuotojų elgesio ir bioetikos reikalavimų nesilaikymo;

38.3. Valstybinę ligonių kasą - dėl pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo;

38.4. Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją – dėl sveikatai padarytos žalos atlyginimo;

38.5. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministeriją;

38.6. Poliklinikos steigėją – Klaipėdos miesto savivaldybę.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

39. Skundo ar prašymo nagrinėjimo metu nustatyti:

39.1. Poliklinikos darbuotojų darbo pareigų pažeidimai, tiriami Lietuvos Respublikos Darbo kodekso ir kitų teisės aktų numatyta tvarka;

39.2. nepageidaujami įvykiai ar neatitiktys registruojamos ir tiriamos Poliklinikoje nustatyta tvarka.

40. Aprašas skelbiamas Poliklinikos interneto svetainėje.