

PACIENTO (JO ATSTOVO) SKUNDO TEIKIMO TVARKA POLIKLINIKOJE

Pacientas (jo atstovas), kurio manymu, buvo pažeistos jo teisės teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas, turi teisę pateikti Poliklinikai skundą.

Paciento skundas – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai¹.

SKUNDO PATEIKIMAS

Pacientas (jo atstovas) rašytinį skundą gali pateikti:

☒ Poliklinikos administracijos darbo laiku atvykęs į Polikliniką ir kreipęsis į sekretorę referentę bei pateikęs savo asmens tapatybę patvirtinančius ir atstovavimą (tik paciento atstovas) liudijančius dokumentus;

☒ atsiųsdamas registruotu paštu, per kurjerį, elektroninio pašto adresu: info@klaipedospoliklinika.lt ar kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę (pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą), prie jų pridėjęs notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtintą paciento asmens tapatybę patvirtinančio dokumento bei kitų dokumentų (gimimo, santuokos liudijimo ir kt.) kopiją ir atstovavimą (tik paciento atstovas) liudijančius dokumentus.

Poliklinikoje nagrinėjami tik teisės aktų nustatyta tvarka pateikti skundai. Skundai turi būti:

☒ parašyti valstybine kalba. Ši nuostata netaikoma skundams, pateiktiems paštu;

☒ parašyti įskaitomai, konkrečiai ir suprantamai, nepažeidžiant etiketo ir geros moralės normų;

☒ pasirašyti paciento (jo atstovo).

Skunde turi būti nurodyta:

☒ 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 teikia paciento atstovas, be šių duomenų, turi būti nurodyta - atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta;

☒ paciento teisės (teisėti interesai), kurias, jo manymu, Poliklinika pažeidė; paciento teisių (teisėtų interesų) pažeidimą pagrindžiančios aplinkybės (aprašymas);

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

SKUNDO NAGRINĖJIMAS

Skundas turi būti išnagrinėtas per 20 darbo dienų nuo skundo užregistravimo Poliklinikoje dienos ir raštu pranešama pacientui (jo atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus. Jei dėl objektyvių priežasčių numatytu terminu atsakymas neparengiamas, pacientas informuojamas apie priežastis, nurodant kitą atsakymo pateikimo datą.

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

¹Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.31932/rOfmKGJCcJ?jfwid=-ynvzjj2t>

☒ Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos – dėl pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe. Paciento (jo atstovo) skundo pateikimo valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie sveikatos apsaugos ministerijos tvarka pateikta Poliklinikos interneto svetainėje²;

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

☒ Valstybinę ligonių kasą arba į atitinkamus jos teritorinius padalinius - dėl pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo;

☒ Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministeriją;

☒ Poliklinikos steigėją – Klaipėdos miesto savivaldybę.

SVARBU. Poliklinikoje skundas nenagrinėjamas ir grąžinamas jį pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis, kai:

☒ skundas parašytas neįskaitomai;

☒ yra žeminančio ar užgaulaus pobūdžio dėl vartojamų įžeidžiančių apibūdinimų, nesuprantamo turinio, neaiškus dėl nekonkrečiai nurodyto prašomo dalyko ar aplinkybių, surašytas ne valstybine kalba ir nėra objektyvių galimybių išversti tekstą;

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

☒ skundas 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;

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

☒ 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;

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

☒ kreipiamasi dėl paciento sveikatai padarytos žalos atlyginimo. Šiuo atveju pacientas (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.

²https://www.klaipedospoliklinika.lt/informacija-pacientams/.Chrome-extension://efaidnbmninnibpcapjcgclclefindmkaj/https://www.klaipedospoliklinika.lt/uploads/info_pac/Skundo_pateikimo_VASPVT_tvarka.pdf