

PATVIRTINTA

VŠĮ Trakų pirminės sveikatos priežiūros
centro direktoriaus 2025-05-02 įsakymu
Nr. 16¹

PACIENTO (JO ATSTOVO) PRAŠYMŲ IR (AR) SKUNDŲ PRIĖMIMO BEI NAGRINĖJIMO VŠĮ TRAKŲ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paciento (jo atstovo) skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau- Aprašas) reglamentuoja paciento (jo atstovo) skundų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo bei informavimo apie priimtus sprendimus, išnagrinėjus skundą, tvarką VŠĮ Trakų pirminės sveikatos priežiūros centre (toliau- Trakų PSPC arba įstaiga).
2. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:
 - 2.1. **Asmuo**- fizinis ar juridinis asmuo, kuris kreipiasi į Trakų PSPC raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.
 - 2.2. **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.
 - 2.3. **Pacientas**- asmuo, kuris naudojasi Trakų PSPC teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.
 - 2.4. **Paciento atstovas**- atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.
 - 2.5. **Skundas**- rašytinis asmens kreipimasis į Trakų PSPC, kuriame nurodoma, kad, teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.
 - 2.6. **Sprendimas**- atsakymas į prašymą ir (ar) skundą.
 - 2.7. **Konfidenciali informacija**- visa informacija apie paciento buvimą įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą.
3. Aprašu vadovaujasi Trakų PSPC administracijos ir kiti atsakingi įstaigos darbuotojai, kurie pacientų skundus priima, registruoja, nagrinėja, rengia atsakymų projektus ir informuoja pacientą (jo atstovą) apie priimtus sprendimus.
4. Aprašas parengtas vadovaujantis: Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos įsakymu „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijoje taisyklių patvirtinimo“, Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos įsakymu „Dėl Pacientų skundų nagrinėjimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu ir kitais teisės aktais.

II SKYRIUS

SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

5. Pacientas (jo atstovas) turi teisę pareikšti skundą, jei jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo privalo kreiptis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 24 straipsnyje nustatyta tvarka.
6. Skundai gali būti teikiami tiesiogiai atvykus į Trakų PSPC, per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę) arba žodžiu.
7. Pacientas skundą gali pateikti pats arba tai padaryti per savo atstovą.
8. Skundai elektroniniu paštu siunčiami į oficialų įstaigos elektroninį paštą tpspc@hipokratas.lt.
9. Pacientui (jo atstovui) skundą pateikus kitu Trakų PSPC darbuotojo elektroniniu paštu, Trakų PSPC darbuotojas privalo jį peradresuoti į Trakų PSPC oficialų elektroninį paštą tą pačią darbo dieną.
10. Skundai, atsiųsti elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.
11. Skundai priimama ir registruojami Trakų PSPC sveikatos statistikos kabinete (I a. 107 kab.) įstaigos darbo metu.
12. Pacientui (jo atstovui) pageidaujant, išduodamas dokumentas patvirtinantis skundo gavimo faktą. Skundą pateikus registruotu paštu ar elektroninėmis priemonėmis, dokumentas, patvirtinantis skundo gavimo faktą, pacientui (jo atstovui) išsiunčiamas nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos, skunde nurodytu adresu ar elektroniniu paštu.
13. Visi pacientų (jų atstovų) raštu pateikti skundai registruojami „Gautų dokumentų registracijos žurnale“, originalūs dokumentai saugomi.
14. Skundai, teikiami žodžiu, gali būti išdėstomi Trakų PSPC direktoriui arba vyriausiajai slaugos administratori.
15. Skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant paciento (jo atstovo), kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Trakų PSPC interesų, įstaigoje neregistruojami, jeigu Trakų PSPC direktorius nenusprendžia kitaip.
16. Jeigu į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, pacientui (jo atstovui) sudaroma galimybė išdėstyti skundą raštu.
17. Jeigu skundą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimo požymių, arba asmens skundas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti skundo turinio, Trakų PSPC darbuotojas, į kurį kreipėsi asmuo, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo apie tai nedelsiant informuoti Trakų PSPC direktorių, kuris sprendžia dėl tolimesnių veiksmų.
18. Skunde turi būti nurodyta:
 - 18.1. Adresatas;
 - 18.2. Paciento vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys bei pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei asmuo pateikia skundą paštu ar per kurjerį;
 - 18.3. Skundą pateikusio asmens duomenys (vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris, juridinio asmens pavadinimas, kodas, buveinės adresas, telefono numeris), jei asmuo nėra pacientas, kuriam teiktos sveikatos priežiūros paslaugos, ir pateikiami atstovavimą (pavedimas, teismo nutartis, atstovavimo sutartis su juridiniu asmeniu

- ir pan.) bei asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai (kai skundą pateikia fizinis asmuo) ar jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei paciento atstovas pateikia skundą paštu, per kurjerį ar elektroniniu paštu;
- 18.4. Teikiant skundą nurodomos paciento teisės, kurias, jo manymu, asmens sveikatos priežiūros įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą;
- 18.5. Skundas privalo būti paciento (jo atstovo) pasirašytas.
19. Skundas turi būti parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
20. Skundas turi būti parašytas įskaitomai.
21. Skundas gali būti nenagrinėjamas, jei jame nenurodytas:
- 21.1. Paciento, o, jei skundą pateikia jo atstovas, ir šio atstovo vardas, ir pavardė;
 - 21.2. Asmens faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti;
 - 21.3. Skundo dalykas arba turinys neaiškus;
 - 21.4. Skundas asmens nepasirašytas;
 - 21.5. Jeigu nėra pateiktas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka;
 - 21.6. Jeigu nėra pateiktas paciento atstovavimą patvirtinantis dokumentas ar jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka;
 - 21.7. Jeigu jau yra išnagrinėtas skundas dėl to paties dalyko;
 - 21.8. Skundas parašytas ne valstybine kalba.

III SKYRIUS

SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

22. Jeigu 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, įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo įstaigoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 kalendorinių dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą įstaigai pateikti iš naujo.
23. Trakų PSPC, gavęs paciento skundą, išskyrus skundą, pateiktą žodžiu, į kurį, nepažeidžiant paciento (jo atstovo), kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Trakų PSPC interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui (jo atstovui) nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo, atitinkančio Apraše nustatytus privalomus skundo pateikimo reikalavimus, gavimo įstaigoje dienos.
24. Jeigu skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas pacientui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo skundo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Trakų PSPC dienos, direktorius ar jo įgaliotas darbuotojas turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą skundo nagrinėjimo terminą, per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos, pacientui (jo atstovui) išsiunčiamas pranešimas raštu ir nurodoma skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.
25. Dėl turtinės ir neturtinės žalos, padarytos pažeidžiant nustatytas pacientų teises, su rašytiniu pareiškimu pacientas (jo atstovas) privalo kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos.
26. Pacientų (jų atstovų) skundus Trakų PSPC direktorius ar jo įgaliotas asmuo nagrinėti paveda:
- 26.1. Medicinos auditoriui, atliekant neplaninį auditą;
 - 26.2. Medicinos etikos komisijai;
 - 26.3. Trakų PSPC darbuotojams pagal kompetenciją gebantiems spręsti klausimus, susijusius su paciento (jo atstovo) pateiktu skundu.

27. Trakų PSPC darbuotojai, nagrinėdami skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktinaudžiavimo ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.
28. Informacijos apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems Trakų PSPC darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Darbuotojai, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.
29. Paciento (jo atstovo) skundas laikomas išnagrinėtu, jei atsakyta į visus skunde nurodytus klausimus.

IV SKYRIUS

INFORMACIJOS, REIKALINGOS SKUNDUI NAGRINĖTI, SURINKIMO IR ANALIZĖS EIGA

30. Trakų PSPC darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti Paciento (jo atstovo) skundą, atlieka skundo turinio analizę ir įvertina, ar:
 - 30.1. Skundas pateiktas tinkamai (su parašu, datomis, kontaktine informacija);
 - 30.2. Aiškiai išdėstyti nusiskundimai (veiksmų ar neveikimo esmė);
 - 30.3. Skundas priskirtinas įstaigos kompetencijai.
31. Nenustačius skundo nenagrinėjimo pagrindų, atliekamama su skundu susijusios informacijos ir dokumentų surinkimo procedūra, kurios metu gali būti renkama:
 - 31.1. Medicininė dokumentacija;
 - 31.2. Registracijos, konsultacijų, siuntimų duomenys.
 - 31.3. Paciento (jo atstovo) informavimo forma, sutikimai/dokumentai dėl gydymo.
 - 31.4. Kitų pacientų ar Trakų PSPC personalo liudijimai, jei aktualu.
32. Paaiškinimų iš darbuotojų surinkimo procedūros metu, skundą nagrinėjantis atsakingas asmuo privalo identifikuoti darbuotojus, kurių veiksmai ar neveikimas yra susiję su skundu, gali detalizuoti skundo aplinkybes, paaiškinti, papildyti, patvirtinti ar paneigti skunde nurodytas veikimo/neveikimo aplinkybes.
33. Aprašo 26 p. nurodytas skundą nagrinėjantis asmuo į darbuotojus turi kreiptis raštu dėl paaiškinimo pateikimo bei privalo nustatyti konkretų terminą paaiškinimui pateikti, kuris negali būti ilgesnis nei 3 (trys) darbo dienos.
34. Su skundu susijusiam darbuotojui raštu pateikiamas prašymas (nurodymas) pateikti paaiškinimą:
 - 34.1. El. Paštu;
 - 34.2. Vidaus informacinėje sistemoje (jei naudojama);
 - 34.3. Įteikiant pasirašytinai (jei būtina).
35. Prašymo pateikti paaiškinimą turinys:
 - 35.1. Skundo santrauka arba jo ištrauka (konfidencialumo ribose);
 - 35.2. Konkretūs aspektai, dėl kurių prašomas paaiškinimas;
 - 35.3. Terminas pateikti atsakymą (iki 3 darbo dienų);
 - 35.4. Pažymima, kad atsakymas turi būti rašytinis, asmens pasirašytas, su nurodyta paaiškinimų pateikimo data.
36. Teikiamiems paaiškinimams keliami nuoseklumo, pagrįstumo bei teisėtumo reikalavimai.
37. Paaiškinimams keliami turinio ir formos reikalavimai:
 - 37.1. Aplinkybės turi būti aprašytos savo požiūriu,
 - 37.2. Detaliai paaiškinami atlikti veiksmai (neveikimas), kurie gali būti konkretizuojami įstatymų, įstaigos vidaus teisės aktų nuostatomis, kitais teisės aktais;
 - 37.3. Konkrečiai nurodomi:
 - 37.3.1. Priimti sprendimai;
 - 37.3.2. Vykusios komunikacijos su pacientu ar kolegomis aplinkybės;
 - 37.3.3. Dokumentai (sutikimai, įrašai)- jei buvo pasirašyti;
 - 37.3.4. Nenumatyti atvejai (per didelis pacientų srautas, techniniai trikdžiai ar pan);

- 37.4. kita informacija, kuri, asmeniniu vertinimu, gali turėti įtakos skundo nagrinėjimui.
38. Jei pateikti paaiškinimai yra nepakankamai išsamūs ar prieštaringi:
- 38.1. Gali būti paprašyta papildyti paaiškinimą, nurodant konkretų terminą papildymui atlikti,
- 38.2. Galimas žodinis paaiškinimas, kuris privalo būti protokoluojamas ir paaiškinimus tikslinančio asmens pasirašytas.
39. Jei skunde nurodytoms aplinkybėms išsiaiškinti yra reikalinga gauti papildomos informacijos, skundą nagrinėjantis asmuo gali būti kreiptis į kitus specialistus (pvz., kokybės vadybos specialistus, teisininkus ir kt).
40. Gautų duomenų analizė apima visos, su skundo aplinkybėmis surinktos informacijos peržiūrą, vertinimą, kurios metu tikrinama, ar buvo pažeistos pacientų teisės, įvertinami atitikties teisės aktams, gydymo standartams ir įstaigos vidaus taisyklėms aspektai.
41. Skundą nagrinėjantis asmuo privalo užtikrinti:
- 41.1. Kad skundo nagrinėjimas būtų nešališkas ir objektyvus;
- 41.2. Visi duomenys ir paaiškinimai būtų tvarkomi pagal Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą (toliau- BDAR) ir kitus teisės aktus;
- 41.3. informacija apie darbuotoją atskleidžiama skundo pateikėjui tik tiek, kiek būtina pagrįsti atsakymą.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, JŲ IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) IR NAGRINĖJIMO REZULTATŲ APSKUNDIMAS

42. Trakų PSPC direktorius įvertina už skundo nagrinėjimą atsakingų darbuotojų pateiktas išvadas bei atsakymo (sprendimo) į skundą pacientui (jo atstovui) parengtą projektą:
- 42.1. priima, jei reikia, atitinkamus sprendimus;
- 42.2. suderina su teisininku ir/ar kitu atsakingu darbuotoju atsakymo (sprendimo), išnagrinėjus skundą, projektą;
- 42.3. Nurodo atsakingam įstaigos darbuotojui pagal Aprašo nustatytus terminus išsiųsti (įteikti) pacientui (jo atstovui) atsakymą (sprendimą), priimtą išnagrinėjus skundą.
43. Atsakymai (sprendimai) registruojami „Išsiųstų dokumentų registracijos žurnale“.
44. Atsakymas (sprendimas), išnagrinėjus skundą, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti direktoriaus arba jo įgalioto darbuotojo pasirašytas (kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai į skundus, pateiktus žodžiu, atsakoma tą pačią darbo dieną.
45. Jeigu pacientas nesutinka su Trakų PSPC, kur jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, atsakymu (sprendimu), priimtu išnagrinėjus jo skundą, jis turi teisę kreiptis su skundu:
- 45.1. dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo- į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos;
- 45.2. dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo- į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos;
- 45.3. Dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo- į Lietuvos bioetikos komitetą;
- 45.4. dėl šiame punkte nurodytų institucijų veiksmų ar neveikimo nagrinėjant jo skundą- tiesiai į teismą.
46. Su skundu susijusiam darbuotojui, raštu teikusiam paaiškinimą, skundo nagrinėjimo rezultatai per 3 (tris) darbo dienas nuo skundo išnagrinėjimo dienos pateikiami:
- 46.1. Žodžiu- jei skundas pripažįstamas nepagrįstu;
- 46.2. Raštu- jei skundas iš dalies tenkinamas ar pripažįstamas pagrįstu.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

47. Aprašas skelbiamas viešai įstaigos internetiniame puslapyje bei įstaigos informaciniuose stenduose.
 48. Trakų PSPC turi teisę iš dalies arba visiškai pakeisti šį Aprašą.
 49. Šis Aprašas gali būti keičiamas, papildomas ar pripažįstamas netekusiu galios Trakų PSPC direktoriaus įsakymu.
-