

**DAIŅŲ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRAS
PACIENTŲ PRAŠYMŲ IR (AR) SKUNDŲ PRIĖMIMO BEI NAGRINĖJIMO
TVARKOS APRAŠAS**

**I. SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Šis aprašas skiriamas pacientų, jų atstovų, suinteresuotų šalių ir kitų trečiųjų asmenų prašymų ir (ar) skundų, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimu, nagrinėjimo tvarkai reglamentuoti, VšĮ Dainų pirminės sveikatos priežiūros centre (toliau - VšĮ Dainų PSPC).

2. Tvarkos apraše naudojamos šios sąvokos:

2.1. pacientas – asmuo, kuris naudojasi VšĮ Dainų PSPC teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis;

2.2. paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą;

2.3. prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

2.4. skundas – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

2.5. prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimas – VšĮ Dainų PSPC darbuotojų veikla, apimanti asmens prašymo ir (ar) skundo priėmimą, registravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą;

2.6. sprendimas – atsakymas į prašymą ir (ar) skundą;

2.7. konfidenciali informacija – visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą.

3. Tvarkos 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.

4. Atsakomybė ir įgaliojimai:

4.1. VšĮ Dainų PSPC vidaus medicinos auditorė atsako už šios procedūros parengimą, peržiūrėjimą, keitimus ir paskirstymą.

4.2. už paciento/jo atstovo raštu pateiktų prašymų ir (ar) skundų (atsiuntus elektroninėmis ryšio priemonėmis, paštu, ar per pasiuntinį, tiesiogiai atvykusį į VšĮ Dainų PSPC), priėmimą, bei registravimą atsako VšĮ Dainų PSPC administratorius – sekretorius.

4.3. už prašymų ir (ar) skundų paskirstymą nagrinėjimo vykdymui atsako VšĮ Dainų PSPC direktorius ar jo įgaliotas asmuo. Vieno skundo nagrinėjimui gali būti paskirti keli atsakingi darbuotojai. Skundų nagrinėjimą kontroliuoja Dainų PSPC direktorius.

II. SKYRIUS PRAŠYMŲ IR (AR) SKUNDŲ PATEIKIMAS

5. Prašymus (Priedas Nr.1) ir (ar) skundus (Priedas Nr.2) raštu galima pateikti tiesiogiai pacientui ar jo atstovui atvykus į VšĮ Dainų PSPC, atsiuntus prašymą ir (ar) skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis. Prašymus ir (ar) skundus žodžiu galima pateikti tiesiogiai pacientui ar jo atstovui atvykus į VšĮ Dainų PSPC, ar elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis.

6. Kai pacientas kreipiasi dėl asmens duomenų teikimo ar kitos informacijos, kuri pagal savo esmę gali būti suteikta tik nustatytos tapatybės asmeniui, turi būti patvirtinta jo asmens tapatybė. Asmens tapatybė, priklausomai nuo kreipimosi būdo, gali būti nustatyta taip:

6.1. kai prašymas ir (ar) skundas pateikiamas atvykus į VšĮ Dainų PSPC – pateikiant galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

6.2. kai prašymas ir (ar) skundas siunčiamas paštu – pridedant asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, patvirtintą notaro ar kita teisės aktų nustatyta tvarka (išskyrus juridinio asmens prašymą ir (ar) skundą);

6.3. kai prašymas ir (ar) skundas pateikiamas elektroninėmis ryšio priemonėmis – pasirašant kvalifikuotu elektroniniu parašu.

7. Prašymas ir (ar) skundas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas VšĮ Dainų PSPC sekretoriui – administratoriui.

8. Jei paciento atstovas kreipiasi į VšĮ Dainų PSPC žodiniu prašymu ir (ar) skundu, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintas jų kopijas.

9. Prašymai ir (ar) skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant paciento, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar VšĮ Dainų PSPC interesų, įstaigoje neregistruojami, jeigu direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus ir (ar) skundus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ir (ar) skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, pacientui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ir (ar) skundą raštu arba, jeigu VšĮ Dainų PSPC sudaro galimybę priimti ir fiksuoti bei saugoti prašymo ir (ar) skundo turinį panaudodama garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones, žodžiu.

10. Teikdamas prašymą ir (ar) skundą garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis pacientas ar jo atstovas privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę (pavadinimą), nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti. Prašymą ir (ar) skundą priimančiam VšĮ Dainų PSPC administratorius - sekretorius turi įspėti pacientą apie prašymo ir (ar) skundo turinio fiksavimą garso bei vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis bei saugojimą VšĮ Dainų PSPC. Pacientui sutinkant, pradedamas garso ir vaizdo įrašymas, kurio metu pacientas privalo aiškiai išdėstyti prašymo ir (ar) skundo turinį. Prašymas ir (ar) skundas žodžiu registruojamas VšĮ Dainų PSPC darbuotojo ir saugomas kartu su garso ir vaizdo įrašu.

11. Prašymas ir (ar) skundas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones prašymo ir (ar) skundo turinį fiksuojant ir saugant, nagrinėjamas kaip prašymas ir (ar) skundas, pateiktas raštu.

12. Jeigu prašymą ir (ar) skundą žodžiu teikiančio paciento ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, VšĮ Dainų PSPC administratorius - sekretorius turi teisę tokio paciento neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio paciento elgesį direktoriui. VšĮ Dainų PSPC direktoriaus sprendimu apie prašymą ir (ar) skundą žodžiu teikiančio paciento elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

13. Prašymas ir (ar) skundas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą ir (ar) skundą teikiančiajam pacientui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam VšĮ Dainų PSPC administratoriui - sekretoriui suprantama kalba. Jeigu pacientas ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o VšĮ Dainų PSPC nėra darbuotojo suprantančio kalbą, kuria pacientas ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar

kalbos sutrikimo pacientas negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į VšĮ Dainų PSPC turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą ir (ar) skundą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia pacientas, kuris kreipiasi į VšĮ Dainų PSPC, savo iniciatyva, jeigu pirminės sveikatos priežiūros centras nenustato kitaip.

14. Prašymas ir (ar) skundas raštu turi būti:

14.1. parašytas tvarkingai ir įskaitomai, išdėstomas suprantamai ir aiškiai, jame nevartojami necenzūriniai žodžiai, garbė ir orumą žeidžiantys apibūdinimai;

14.2. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo ir (ar) skundo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama procedūros aprašo 16 ir 17 punktuose nurodytais atvejais;

14.3. paciento pasirašytas.

15. Prašyme ir (ar) skunde raštu turi būti nurodytas paciento vardas ir pavardė, asmens kodas, adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos pacientas pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ir (ar) skunde nenurodytas adresas, kuriuo pacientas pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ir (ar) skunde nurodytus paciento kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ir (ar) skunde jokių kitų paciento kontaktinių duomenų nenurodyta. VšĮ Dainų PSPC turi teisę paprašyti kitų paciento duomenų, jei jų reikia prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimui.

16. Atsižvelgdamas į VšĮ Dainų PSPC atliekamas funkcijas ir šio pirminio sveikatos priežiūros centro administratoriaus - sekretoriaus kompetenciją, VšĮ Dainų PSPC direktorius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai ir (ar) skundai gali būti priimami. Apie tokį direktoriaus sprendimą informacija turi būti paskelbta VšĮ Dainų PSPC interneto svetainėje.

17. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis procedūros aprašo 16 punktu, nustatytomis kalbomis, priimami prašymai, kai į VšĮ Dainų PSPC raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

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

19. Kai prašymą ir (ar) skundą VšĮ Dainų PSPC pateikia paciento atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažymos (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

20. Prašymas ir (ar) skundas raštu, atsiųstas VšĮ Dainų PSPC elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Paciento prašymas ir (ar) skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas tinkamai pasirašytam prašymui ir (ar) skundai raštu.

21. Jeigu VšĮ Dainų PSPC direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai ir (ar) skundai raštu, neatitinkantys procedūros aprašo 20 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant paciento, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar VšĮ Dainų PSPC interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, VšĮ Dainų PSPC neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus ir (ar) skundus *mutatis mutandis* taikoma procedūros aprašo 8 bei 9 punktuose nustatyta tvarka.

22. Pacientas, prašymą ir (ar) skundą teikiantis VšĮ Dainų PSPC elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu elektroninio pašto adresu, nurodytu VšĮ Dainų PSPC interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

23. Jeigu VšĮ Dainų PSPC direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, sekretorius – administratorius, jam VšĮ Dainų PSPC sutektu elektroninio pašto adresu, gavęs prašymą ir (ar) skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu VšĮ Dainų PSPC elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą ir (ar) skundą galima atsakyti tą pačią darbo dieną.

24. Prašymai ir (ar) skundai elektroninėmis priemonėmis VšĮ Dainų PSPC gali būti teikiami, bet kuriuo paros metu visomis savaitės dienomis.

25. Jei paciento atstovas prašymą ir (ar) skundą siunčia elektroninėmis ryšio priemonėmis, paštu ar per pasiuntinį, turi pateikti savo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento ir atstovavimą patvirtinančio dokumento Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintas kopijas.

26. Gavus prašymą ir (ar) skundą paštu ar per pasiuntinį ir perduodant prašymą ir (ar) skundą nagrinėjimui, pridedamas vokas (vokas reikalingas kaip įrodymas, kada buvo gautas/išsiųstas prašymas ir (ar) skundas).

27. Jei paciento atstovas kreipiasi į VšĮ Dainų PSPC su prašymu ir (ar) skundu, susijusiu su konfidencialia informacija apie pacientą, turi pateikti atstovaujamo paciento sutikimą jam teikti konfidencialią informaciją apie pacientą. Sutikime turi būti nurodytas tokių duomenų suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai.

III. SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR (AR) SKUNDŲ PRIĖMIMAS BEI NAGRINĖJIMAS

28. Prašymai ir (ar) skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami (Priedas Nr. 3).

29. Prašymą ir (ar) skundą gavus tiesiogiai iš paciento, pacientui pageidaujant, ant prašymo ir (ar) skundo kopijos dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ir (ar) skundo gavimo data ir registracijos numeris.

30. Prašymą ir (ar) skundą gavus paštu arba elektroninėmis priemonėmis, paciento pageidavimu, per 3 darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo VšĮ Dainų PSPC dienos, pacientas prašyme ir (ar) skunde nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu raštu informuojamas, kad prašymas ir (ar) skundas yra gautas ir registruotas, nurodant dokumento gavimo datą ir registracijos numerį, o pacientui pageidaujant – išsiunčiamas nustatytos formos dokumentas apie priimtą prašymą ir (ar) skundą.

31. Prašymai ir (ar) skundai, išskyrus prašymus ir (ar) skundus, į kuriuos, nepažeidžiant paciento, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar VšĮ Dainų PSPC interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo VšĮ Dainų PSPC dienos.

32. Jeigu prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas pacientui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir (ar) skundo bei visų reikiamų dokumentų gavimo VšĮ Dainų PSPC dienos, direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus procedūros aprašo 31 punkte nustatytą prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimo terminą, VšĮ Dainų PSPC per 2 darbo dienas nuo direktoriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos, išsiunčia pacientui pranešimą raštu ir nurodo prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

33. Jeigu atsakymui parengti reikia papildomų dokumentų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos VšĮ Dainų PSPC gali prašyti paciento tokius dokumentus pateikti, kartu informuodama, kad prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Papildomos informacijos ar komentarų reikalavimas turi būti motyvuotas, o papildomai informacijai pateikti turi būti nustatytas ne trumpesnis nei 5 darbo dienų terminas. Tik gavus papildomus dokumentus, pradedamas skaičiuoti 20 darbo dienų terminas, nustatytas šio procedūros aprašo 31 punkte. Per nustatytą terminą iš paciento negavus papildomų dokumentų, prašymas ir (ar) skundas nenagrinėjamas, o apie tai per 3 darbo dienas nuo papildomų dokumentų pateikimo termino pabaigos pranešama pacientui nurodant nenagrinėjimo priežastis ir gražinant pateiktų dokumentų originalus.

34. Jeigu prašymas ir (ar) skundas adresuotas tik VšĮ Dainų PSPC, o pateikti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako VšĮ Dainų PSPC arba persiunčia nagrinėti institucijai pagal kompetenciją apie tai informuodama prašymą ir (ar)

skundą pateikusį pacientą. Paciento prašymo ir (ar) skundo kopiją kitoms susijusioms institucijoms VŠĮ Dainų PSPC turi persiųsti per 2 darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą ir (ar) skundą persiuntusiai VŠĮ Dainų PSPC. Gavusi kitų institucijų atsakymus, VŠĮ Dainų PSPC parengia atsakymą pacientui, apibendrindama susijusių institucijų nuomones ir pridėdama gautų institucijų raštų kopijas. Jei per 15 darbo dienų terminą VŠĮ Dainų PSPC nesulaukia kitų institucijų atsakymų į paciento prašymą ir (ar) skundą, pirminės sveikatos priežiūros centras pacientui parengia atsakymą nurodydamas, kad jis paremtas tik VŠĮ Dainų PSPC turima informacija.

35. Prašymą ir (ar) skundą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme ir (ar) skunde nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jų gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir pacientui į ją atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą ir (ar) skundą nagrinėjančioms institucijoms.

36. Prašymas ir (ar) skundas, kuriame yra informacijos apie ypatingus paciento duomenis (rasinę ar etninę kilmę, politines pažiūras, religinius ar filosofinius įsitikinimus, narystę profesinėse sąjungose, sveikatos duomenis arba duomenis apie fizinio asmens lytinį gyvenimą ir lytinę orientaciją), kitoms institucijoms nagrinėti persiunčiamas tik atsiklausus pareiškėjo. VŠĮ Dainų PSPC per 5 darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos kreipiasi į pacientą, prašydama per 5 darbo dienų laikotarpį pateikti šį sutikimą. Jei per 10 darbo dienų nuo atsiklausimo išsiuntimo dienos iš paciento sutikimas negaunamas, prašymas ir (ar) skundas gražinamas pacientui nurodant gražinimo priežastis.

37. Jeigu prašymo ir (ar) skundo bei prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, VŠĮ Dainų PSPC per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos persiunčia tokio prašymo ir (ar) skundo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimas VŠĮ Dainų PSPC direktoriaus 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 ir (ar) skundo nagrinėjimo sustabdymą VŠĮ Dainų PSPC ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą ir (ar) skundą pateikusiam pacientui ar jo atstovui.

38. Nagrinėdami paciento prašymą ir (ar) skundą VŠĮ Dainų PSPC darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, bendradarbiavimo ir efektyvumo, o teikdami paciento informaciją – Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

39. Prašymas ir (ar) skundas nepradedamas nagrinėti iš esmės, jei:

39.1. jame nenurodytas paciento, o, jei prašymą ir (ar) skundą pateikia jo atstovas, ir šio atstovo vardas, ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;

39.2. jame nenurodytas paciento adresas (faktinė gyvenamoji vieta) ar kita kontaktinė informacija;

39.3. jame nenurodytas prašymo ir (ar) skundo dalykas (esmė);

39.4. prašymas ir (ar) skundas paciento nepasirašytas;

39.5. prašymas ir (ar) skundas neįskaitomas;

39.6. jeigu nėra pateiktas paciento tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.);

39.7. jeigu nėra pateikti paciento atstovavimą ir/ar asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai (jei prašymą ir (ar) skundą pateikęs asmuo nėra pacientas) arba jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.).

40. Jei yra šio procedūros aprašo 39 punkte nustatyti pagrindai, asmeniui per 5 darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo VŠĮ Dainų PSPC gavimo dienos išsiunčiama informacija apie nustatytus prašymo ir (ar) skundo trūkumus, išskyrus atvejus, kai asmuo nėra nurodęs adreso (faktinės gyvenamosios vietos arba buveinės adreso), nustatant 30 kalendorinių dienų terminą, skaičiuojant nuo siunčiamo rašto registracijos dienos, trūkumams pašalinti. Jei per šį terminą trūkumai nepašalinami, prašymas ir (ar) skundas paliekamas nenagrinėtu, išskyrus ypatingus atvejus, kai yra siekiama, kad nenukentėtų asmenų ar valstybės interesai.

41. Jei asmuo šio procedūros aprašo 40 punkte nustatyta tvarka nurodytus trūkumus pašalina vėliau nustatyto termino, prašymas ir (ar) skundas turi būti teikiamas VŠĮ Dainų PSPC iš naujo.

42. Prašymas ir (ar) skundas nenagrinėjamas arba prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimas nutraukiamas:

42.1. jeigu Dainų PSPC jau yra išnagrinėjusi prašymą ir (ar) skundą, dėl to paties dalyko;

42.2. jeigu prašymas ir (ar) skundas VŠĮ Dainų PSPC 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;

42.3. jeigu asmens sveikatos priežiūros įstaiga likviduota ir nėra jos teisių bei pareigų perėmėjo;

42.4. jeigu pacientas raštu prašo nutraukti prašymo ir (ar) skundo ar jo dalies nagrinėjimą;

42.5. jeigu VŠĮ Dainų PSPC neturi įgaliojimų nagrinėti prašymo ir (ar) skundo pagal įgaliojimus, nustatytus VŠĮ Dainų PSPC nuostatuose;

42.6. jeigu nesilaikoma privalomos įstatymuose numatytos pacientų prašymų ir (ar) skundų nagrinėjimo tvarkos;

42.7. jeigu pacientas miršta ir VŠĮ Dainų PSPC nėra žinomas (-i) jo teisių perėmėjas (-ai).

43. Dainų PSPC sprendimą dėl prašymo ir (ar) skundo nenagrinėjimo ar jo nagrinėjimo nutraukimo priima per 5 darbo dienas nuo šio procedūros aprašo 42 punkte nustatytų pagrindų paaiškėjimo dienos.

44. Pacientui apie VŠĮ Dainų PSPC priimtą sprendimą nenagrinėti prašymo ir (ar) skundo ar nutraukti jo nagrinėjimą šio procedūros aprašo 42 punkte nustatytais pagrindais informacija išsiunčiama per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo.

IV. SKYRIUS

NUŠALINIMAS NUO PRAŠYMŲ IR (AR) SKUNDŲ PRIĖMIMO BEI NAGRINĖJIMO

45. Dainų PSPC darbuotojas, aptarnaudamas pacientus, priimdamas ir nagrinėdamas pacientų prašymus ir (ar) skundus, privalo vengti situacijų, kurios gali sukelti darbuotojui interesų konfliktą, bei privalo nusišalinti nuo bet kokių interesų konfliktą sukeliančių klausimų ar sprendimų rengimo, svarstymo ar priėmimo Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatyme bei Dainų PSPC vidaus teisės aktų nustatyta tvarka.

V. SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) PACIENTUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

46. Į prašymą ir (ar) skundą atsakoma lietuvių kalba.

47. Į prašymą ir (ar) skundą ne lietuvių kalba atsakoma, jei prašymą ir (ar) skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija, vadovaujantis tarptautinės teisės aktais arba jei nusprendžia prašymą ir (ar) skundą nagrinėjančios VŠĮ Dainų PSPC direktorius.

48. Atsakymas į prašymą ir (ar) skundą rengiamas ir saugomas laikantis VŠĮ Dainų PSPC dokumentų rengimo, tvarkymo ir apskaitos tvarkos taisyklėmis bei Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnybos priimtų teisės aktų reikalavimais. Taip pat pildomas prašymų ir (ar) skundų nagrinėjimo rezultatų registravimo žurnalas (Priedas Nr. 4).

49. Atsakymas į prašymą ir (ar) skundą rengiamas atsižvelgiant į jo turinį:

49.1. į prašymą ir (ar) skundą suteikti bendrojo pobūdžio paslaugą, kurios teikimo nereglamentuoja specialieji įstatymai, atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

49.2. į prašymą ir (ar) skundą pateikti VŠĮ Dainų PSPC turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybės institucijų ir įstaigų įstatymo numatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

49.3. į prašymą ir (ar) skundą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

49.4. į kitus prašymus ir (ar) skundus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

50. Į prašymus ir (ar) skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos ir šio procedūros aprašo nuostatų.

51. Atsakyme apie paciento prašymo ir (ar) skundo nepalankų išnagrinėjimą turi būti nurodyti tokio sprendimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, nurodyta, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas pateiktas atsakymas. Persiunčiant prašymą ir (ar) skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai pacientą ar jo atstovą, apskundimo tvarkos nurodyti nereikia.

52. Atsakymas pacientui pateikiamas tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ir (ar) skundas, jeigu pacientas nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Tais atvejais, kai pateiktas rašytinis paciento prašymas ir (ar) skundas – atsakymas pateikiamas atspausdinus elektroninio dokumento nuorašą. Jei atsakyme (sprendime, kitame dokumente) yra fizinio asmens privačios informacijos (asmens duomenų), jis adresatui gali būti pateikiamas šiais būdais:

52.1. įteikiant pacientui arba jo teisėtam atstovui, tiesiogiai atvykusiam į VŠĮ Dainų PSPC ir pateikusiam asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą;

52.2. siunčiant registruota pašto siunta;

52.3. kai adresatas yra užsienio valstybės institucija, tuomet atsakymas siunčiamas neregistruota pašto siunta, tačiau būtinai uždaru pavidalu, taip užtikrinant, kad tokio pranešimo turinys būtų matomas tik subjektui, kuriam adresuojamas pranešimas, arba jo atstovui atidarius pranešimą;

52.4. per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą;

52.5. elektroniniu paštu – tik tokiais atvejais, kai paciento – duomenų subjekto (jo atstovo) prašymas ir (ar) skundas buvo pateiktas tokiu pat būdu arba kai duomenų subjekto (jo atstovo) pateiktame prašyme ir (ar) skunde yra aiškiai išreikštas pageidavimas atsakymą pateikti jam ar kitam asmeniui būtent tokiu būdu.

53. Draudžiama VŠĮ Dainų PSPC gautus pacientų prašymus ir (ar) skundus perduoti nagrinėti pirminio sveikatos priežiūros centro darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.

54. VŠĮ Dainų PSPC, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą paciento kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą ir (ar) skundą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidų paaikškinimo arba paciento ar jo atstovo kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia pacientui ar jo atstovui atsakymą arba praneša jam ar jo atstovui, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

55. Pacientas, nesutinkantis su VŠĮ Dainų PSPC atsakymu į jo prašymą ir (ar) skundą, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo numatyta tvarka ir terminais turi teisę skųsti atsakymą administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui.

56. Jeigu per nustatytą prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimo terminą atsakymas jį teikusiam pacientui nėra išsiųstas, pacientas turi teisę Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka skųstis administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui.

VI. SKYRIUS APTARNAVIMAS TELEFONU

57. Telefonu aptarnaujantis VšĮ Dainų PSPC įgaliotas darbuotojas privalo gebėti trumpai ir suprantamai suteikti informaciją apie prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimo procedūrą VšĮ Dainų PSPC.

58. Jei pacientas kreipiasi telefonu, ketindamas sužinoti, ar VšĮ Dainų PSPC gautas jo siųstas prašymas ir (ar) skundas, susijęs su asmens duomenimis, darbuotoja turi identifikuoti skambinantįjį asmenį, paprašiusi šių duomenų:

58.1. skambinančio paciento vardo, pavardės;

58.2. dokumente nurodytos gyvenamosios vietos adreso;

58.3. paciento elektroninio pašto adreso, kurį skambinantysis nurodė dokumente;

58.4. paklausti, kokių būdu (paštu, elektroniniu paštu, įteikdamas originalą ar kitais būdais) skambinantysis pateikė dokumentą;

58.5. paprašyti nurodyti siųsto dokumento datą ir registracijos numerį, jei skambinantis pacientas gavo dokumentą iš VšĮ Dainų PSPC.

59. Skambinančiajam pacientui teisingai atsakius į visus pateiktus klausimus, jis laikomas tinkamai identifikuotu.

60. Jeigu telefonu aptarnaujamas pacientas ižeidinėja jį aptarnaujantį VšĮ Dainų PSPC įgaliotą darbuotoją, jam grasina, arba paciento elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad pacientas yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to paciento neįmanoma tinkamai aptarnauti, VšĮ Dainų PSPC darbuotojas išpėja tokį pacientą, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

VII. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

61. Šio aprašo originalas saugomas VšĮ Dainų PSPC administracijoje, elektroninė kopija – pas vidaus medicinos auditorę.

62. Asmenys, pažeidę šio tvarkos aprašo reikalavimus, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

63. Šis aprašas peržiūrimas periodiškai (1 kartą per metus) arba įsigaliojus naujiems teisės aktams, reglamentuojantiems tvarkoje aprašomus procesus. Keitimus atlieka aprašo rengėjas.

Dokumentas konfidencialus,
dauginti be Administracijos leidimo draudžiama

Parengė:
Vidaus medicinos auditorė
Živilė Židelevičiūtė
2023-06-23

VšĮ Dainų pirminės sveikatos priežiūros centro
Pacientų prašymų ir (ar) skundų priėmimo bei
nagrinėjimo tvarkos aprašo
1 priedas

(Prašymo forma)

(data)

PRAŠYMAS

Paciento vardas, pavardė:			
Asmens kodas:		El. paštas	
Tel.		Adresas	

Nurodykite prašymo APLINKYBES IR ESMEĮ:

P r a š a u:
(Ivardinkite konkrečiai)

Prisegamų dokumentų sąrašas:

Atsakymą pageidauju gauti:

Dainų PSPC el. paštu paštu

(paciento vardas, pavardė)

(parašas)

VšĮ Dainų pirminės sveikatos priežiūros centro
Pacientų prašymų ir (ar) skundų priėmimo bei
nagrinėjimo tvarkos aprašo
2 priedas

(Skundo forma)

(data)

SKUNDAS

Paciento vardas, pavardė:			
:			
Asmens kodas:		El. paštas	
Tel.		Adresas	

Nurodykite skundo APLINKYBES IR ESMEĮ:

S k u n d ž i u :

(Ivardinkite konkrečiai)

Prisegamų dokumentų sąrašas:

Atsakymą pageidauju gauti:

Dainų PSPC el. paštu paštu

(paciento vardas, pavardė)

(parašas)

VšĮ Dainų pirminės sveikatos priežiūros centro
Pacientų prašymų ir (ar) skundų priėmimo bei
nagrinėjimo tvarkos aprašo
3 priedas

(Prašymo ir (ar) skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

_____ (įstaigos pavadinimas, duomenys)

_____ (data)

_____ (paciento vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

Jūsų prašymas ir (ar) skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

_____ (pareigų pavadinimas)

_____ (parašas)

_____ (vardas ir pavardė)

_____ (telefono numeris)

VšĮ Dainų pirminės sveikatos priežiūros centro
Pacientų prašymų ir (ar) skundų priėmimo bei
nagrinėjimo tvarkos aprašo
4 priedas

(Prašymų ir (ar) skundų nagrinėjimo rezultatų registro forma)

DAIŪ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŪROS CENTRAS
PRAŠYMŪ IR (AR) SKUNDŪ NAGRINĖJIMO REZULTATŪ REGISTRAS

Prašymo ir (ar) skundo Nr. registravimo arba gautų raštų žurnale	Registravimo data	Prašymą ir (ar) skundą pateikė (paciento vardas, pavardė)	Prašymo ir (ar) skundo esmė	Prašymą ir (ar) skundą pavesta nagrinėti	Nustatyta neatitiktis		Pranešimo pacientui apie prašymo ir (ar) skundo rezultatus data	Asmens, atsakingo už prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimą, parašas
					Taip	Ne		
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Parengė:

Vidaus medicinos auditorė

(parašas)

Živilė Židelevičiūtė