PATVIRTINTA
Vyriausiojo gydytojo
2020 m. vasario 25 d.
įsakymu Nr. V-28

VšĮ JŪRININKŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO

PACIENTO (JO ATSTOVO) SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paciento (jo atstovo) skundų, prašymų ir pasiūlymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja paciento (jo atstovo) skundų, prašymų ir pasiūlymų pateikimo, taip pat persiųstų iš kitų valstybinių institucijų skundų ir prašymų nagrinėjimo bei informavimo apie nagrinėjimo rezultatus tvarką VšĮ Jūrininkų sveikatos priežiūros centre (toliau – JSPC).
2. Aprašas skirtas užtikrinti, kad pacientų skundai, prašymai ir pasiūlymai būtų registruojami, analizuojamos neatitiktys, tiriamos priežastys, atliekami korekciniai ir/ar prevenciniai veiksmai, laiku pateikiamas atsakymas pareiškėjui.
3. Pacientų prašymai dėl rašytinės informacijos priimami vadovaujantis reglamentuojančių teisės aktų reikalavimais.
4. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.
5. Šiuo aprašu vadovaujasi JSPC administracijos ir kiti atsakingi asmenys, kurie pacientų skundus, prašymus ir pasiūlymus priima, registruoja, nagrinėja ir teikia atsakymą.
6. JSPC darbuotojai informuojami apie šiame apraše reglamentuotas nuostatas.

II. SKYRIUS
NUORODOS

7. Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas.
8. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas.
9. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr.875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo” (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija).
10. Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos 2008 m. balandžio 29 d. įsakymas Nr. V-338 “Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo.

III. SKYRIUS
SĄVOKOS IR APIBRĖŽIMAI

11. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepriklausomai nuo to, ar jis sveikas, ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi įstatymų numatytas teises ir pareigas.
12. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą pasirenka pacientas.

13. **Elektroninis skundas/prašymas** – pateiktas elektroniniu būdu ir sudarytas taip, kad prašymą gavusi institucija gali atpažinti elektroninio dokumento formatą, jį atidaryti ir nustatyti prašymo/skundo turinį, *identifikuoti prašymą/skundą padavusį asmenį ir apdoroti prašymą/skundą elektroniniu būdu.*
14. **Paciento (jo atstovo) skundas** – asmens kreipimasis raštu į JSPC administraciją dėl teiktų paslaugų kokybės, konfidencialumo pažeidimo ar specialistų piktnaudžiavimo, kuriuo pažeidžiamos asmens teisės ir interesai. Skundu siekiama, kad teisės pažeidimai būtų nutraukti, atstatytos nukentėjusių teisės, kad kalti būtų sudrausminti, patraukti atsakomybėn.
15. **Paciento (jo atstovo) prašymas** – asmens kreipimasis raštu į JSPC administraciją, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.
16. **Žodinis paciento (jo atstovo) prašymas** – asmens kreipimasis į instituciją asmeniškai atvykus, prašant suteikti informaciją, konsultaciją, paaiškinimą, kuriuos galima išpildyti iš karto, nepažeidžiant asmens, kitų asmenų ir institucijos interesų.

IV. SKYRIUS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

17. Pacientas 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 Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 24 straipsnyje nustatyta tvarka.
18. Prašymas ar skundas pareikštas vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bei vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos yra nenagrinėjamas ir pacientui per 5 darbo dienas išsiunčiamas pranešimas raštu ir nurodoma skundo nenagrinėjimo priežastis.
19. Skundai pateikiami tiesiogiai (atvykus į JSPC), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, asmens sveikatos priežiūros įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas.
20. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai pacientui ar jo atstovui atvykus į JSPC pas vyriausiąjį gydytoją, vyriausiojo gydytojo pavaduotoją medicinai, skyrių vedėjus, vyriausiąją slaugytoją.
21. Prašymas raštu, atsiųstas JSPC elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.
22. Pacientas, prašymą ar skundą teikiantis JSPC elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu, nurodytu institucijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje. Jei pacientas prašymą ar skundą pateikė JSPC asmens sveikatos priežiūros specialisto elektroninio pašto adresu, asmens sveikatos priežiūros specialistas jį turi peradresuoti į JSPC oficialų elektroninio pašto adresą, išskyrus atvejus, kai pagal kompetenciją gali į šį prašymą ar skundą atsakyti bei išspręsti keliamą problemą.
23. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant pacientų, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar JSPC interesų, neregistruojami. Į tokius prašymus yra atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, pacientui (jo atstovui) sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.
24. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio paciento ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau –

teisės pažeidimai) požymių, sekretorė referentė privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį vyriausiajam gydytojui ar įgaliotam asmeniui. Vyriausiojo gydytojo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio paciento ar jo atstovo elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

25. Paciento (jo atstovo) pageidavimu priėmimas JSPC administracijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu, nustatyta teisės aktais tvarka, užregistruojant pas vyriausiąjį gydytoją ar įgaliotą asmenį.
26. Prašymas ir skundas raštu turi būti:
    26.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka. Paciento skundai, atsiųsti paštu priimami parašyti ne valstybine kalba.
    26.2. parašytas įskaitomai;
    26.3. paciento pasirašytas;
    26.4. nurodytas paciento vardas ir pavardė, 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;
    26.5. pacientą atstovaujamo asmens vardu į JSPC kreipdamasis paciento atstovas prašyme ar skunde 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 ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją;
27. 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, asmens sveikatos priežiūros įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą asmens sveikatos priežiūros įstaigai pateikti iš naujo.
28. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:
    28.1. 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 šio aprašo 27 p. nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;
    28.2. skundas parašytas neįskaitomai.
29. Jeigu pacientas nesutinka su asmens sveikatos priežiūros įstaigos, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, jis turi teisę kreiptis su skundu:
    29.1. 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;
    29.2. dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos;
    29.3. dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo į Lietuvos bioetikos komitetą;
    29.4. taip pat turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skųsti teismui šioje dalyje nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

V. SKYRIUS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

30. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai JSPC, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, yra užregistruojami atitinkamame Gyventojų prašymų ir skundų registre forma KP-02/KVSF-02, patvirtintame Dokumentuotos informacijos procesų valdymo apraše Nr. KP 02.
31. Priėmus prašymą ar skundą, paciento pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo JSPC dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama laisvos formos pažyma apie priimtus dokumentus.
32. Skundai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant paciento, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar JSPC interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo JSPC dienos. Sprendimą dėl skundo nagrinėjimo formos, priima vyriausiasis gydytojas:
    32.1. vertinimui reikalingas išsamus specialistų tyrimas – įsakymo tvarka sudaroma komisija. Komisija skundo vertinimą įformina protokole bei parengia atsakymo pacientui (jo atstovui) projektą;
    32.2. reikalinga įvertinti nustatytų teisinių aktų reikalavimų pažeidimus – įsakymo tvarka skiriamas neplaninis vidaus medicininis auditas. Neplaninio vidaus medicininio audito vadovas skundo vertinimą aprašo audito akte ir parengia atsakymo pacientui (jo atstovui) projektą.
    32.3. skundą įvertinti ir atsakymą pateikti gali atsakingas administracijos atstovas – užrašoma rezoliucija ant skundo. Atsakingas asmuo parengia atsakymo pacientui (jo atstovui) projektą.
33. 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 JSPC dienos, vyriausiasis gydytojas ar jo įgaliotas asmuo 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.
34. Jeigu skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti pacientas (jo atstovas), kuris kreipiasi, ir JSPC tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo JSPC kreipiasi į pacientą (jo atstovą) raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per JSPC nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo JSPC nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. JSPC pasilieka skundo ir gautų dokumentų kopijas.
35. Jeigu skundo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, JSPC per 5 darbo dienas nuo šio skundo gavimo dienos persiunčia tokio skundo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas vyriausiojo gydytojo 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 teisena. Apie tokio skundo nagrinėjimo sustabdymą institucija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam pacientui ar jo atstovui.
36. Skundai asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

37. Informacijos apie paciento buvimą asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.
38. Paciento prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienerius metus kreipėsi tuo pačiu klausimu, kurį JSPC jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą arba jei paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Šiuo atveju JSPC per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo dienos praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastį.
39. Jei nustatoma, kad JSPC nėra kompetentinga nagrinėti prašyme iškeltus reikalavimus ir siūlymus, tą pačią dieną prašymas perduodamas vyriausiajam gydytojui kartu su išvadomis ir parengtu atsakymo pareiškėjui projektu, kuriame išaiškinama, kad prašyme iškeltų reikalavimų ir siūlymų nagrinėjimas nepriklauso JSPC kompetencijai, arba pateikiama informacija apie prašymo persiuntimą pagal kompetenciją kitai institucijai.
40. Prašymai pateikti JSPC dėl Seimo, Vyriausybės ar savivaldybės tarybos sprendimų, nenagrinėjami ir grąžinami pareiškėjui.
41. Jei JSPC, užregistravusi paciento prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus, nesuprantamas, ir dėl to įstaiga negali jo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas nutraukiamas JSPC vyriausiojo gydytojo sprendimu. Apie tai JSPC nedelsdama praneša pacientui.

VI. SKYRIUS
ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

42. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba.
43. Vyriausiasis gydytojas įvertina komisijos, vidaus medicininio audito, atsakingo asmens pateiktas išvadas bei atsakymo pacientui (jo atstovui) parengtus projektus:
    43.1. priima, jei reikia, atitinkamus sprendimus į pateiktas išvadas;
    43.2. suderina su atsakingais asmenimis ir/ar teisininku pateiktus projektus;
    43.3. nurodo sekretorei referentei pagal nustatytus reikalavimus išsiųsti (įteikti) pacientui (jo atstovui) atsakymą.
44. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas vyriausiojo gydytojo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Aprašo 23 punkte nustatytu atveju JSPC neregistruotus prašymus.
45. Atsakymai į skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.
46. JSPC gavusi pagrįstą paciento kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba paciento (jo atstovo) kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.
47. Pacientas (jo atstovas), jei jo netenkina atsakymas, gali kreiptis pakartotinai į JSPC administraciją, nurodydamas netenkinimo motyvus. Vyriausiasis gydytojas, įvertinęs paciento motyvus:
    47.1. nusprendęs, kad jie pagrįsti, sudaro naują skundo nagrinėjimo komisiją ir skundas nagrinėjamas aukščiau nurodyta tvarka;
    47.2. nusprendęs, kad jie nepagrįsti, pateikia raštišką atsisakymą nagrinėti skundą iš naujo ir nurodo tokio sprendimo priežastis.

VII. SKYRIUS
ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

48. Sekretorė - referentė, Jūrininkų SPC padalinio I odontologijos skyriaus vedėja ir vyresnioji slaugytoja - administratorė yra atsakingos už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis.
49. Sekretorė referentė, Jūrininkų SPC padalinio I odontologijos skyriaus vedėja ir vyresnioji slaugytoja - administratorė privalo suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu trumpai ir suprantamai:
    49.1. paaiškinti, ar JSPC yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;
    49.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;
    49.3. pagal galimybes nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;
    49.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja JSPC ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.
50. Sekretorė - referentė, Jūrininkų SPC padalinio I odontologijos skyriaus vedėja ir vyresnioji slaugytoja - administratorė turi laikytis šių reikalavimų:
    50.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti JSPC pavadinimą;
    50.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;
    50.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti JSPC kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį pas kompetentingą atsakingą asmenį; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VIII. SKYRIUS
SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS DĖL ASMENS SVEIKATOS PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMO BEI PRIĖMIMO, NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMO PATEIKIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

51. Skundą ar prašymą nagrinėjanti komisija, vidaus medicininio audito grupė ar atsakingi asmenys po nagrinėjimo ir sprendimo priėmimo, esant tiek pagrįstam, tiek ir nepagrįstam atvejui, privalo numatyti:
    51.1. skundo ar pašymo pateikimo priežastį, atsakant į klausimą “kodėl buvo iškelta problema?”;
    51.2. numatyti koregavimo veiksmus nustatytos priežasties/priežasčių pašalinimui;
    51.3. numatyti pagal galimybes ir poreikį asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimo apibendrintus būdus ir priemones
52. Atliekant kokybės vidaus auditus, atliekamas skundų ir prašymų priėmimo, nagrinėjimo, atsakymo pateikimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal šiuos kriterijus:
    52.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;
    52.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;
    52.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai pacientai kreipėsi į JSPC skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą;
    52.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai pacientai kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą JSPC atsakymą;

52.5. kiek buvo pagrįstų skundų.

53. Vidaus medicininio audito ataskaitoje apibendrinti priežasčių nustatymo, koregavimo ir kokybės gerinimo priėmimą ir rezultatyvumą.