

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ALYTAUS POLIKLINIKOS**

**DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖL VŠĮ ALYTAUS POLIKLINIKOS SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS TVIRTINIMO**

2024 m. sausio d. Nr. V-

Alytus

 Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. spalio 23 d. Nr. V-864 įsakymu „Dėl asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijoje taisyklių patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo 1996 m. spalio 3 d. įstatymo Nr. I-1562

 1. T v i r t i n u VšĮ Alytaus poliklinikos skundų nagrinėjimo tvarką (pridedama).

 2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios VšĮ Alytaus poliklinikos direktoriaus 2018 m. lapkričio 27 d. Nr. V-107 įsakymą „Dėl VšĮ Alytaus poliklinikos skundų nagrinėjimo tvarkos tvirtinimo“.

 4. Įsakymo vykdymo kontrolę pasilieku sau.

Direktorius Marius Jasaitis

Parengė vidaus auditorė Lina Randienė

 **PATVIRTINTA**

 VšĮ Alytaus poliklinikos direktoriaus

 2024 - 01- įsakymu Nr.

**SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

 1. Skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato pacientų, jų atstovų ir kitų trečiųjų asmenų, skundų, nesusijusių su žalos atlyginimu, pateikimo ir nagrinėjimo VšĮ Alytaus poliklinikoje tvarką.

 2. Tvarka parengta vadovaujantis 1996 m. spalio 3 d. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu Nr. I-1562. (Suvestinė redakcija 2023 m. sausio 1 d.).

 3.Tvarkoje naudojamos šios sąvokos:

 3.1. Poliklinika - VšĮ Alytaus poliklinika.

 3.2. Pareiškėjas - pacientas, jo atstovas arba kitas tretysis asmuo pateikiantis su žalos atlyginimu nesusijusį skundą.

 3.3. Skundas – su žalos atlyginimu nesusijęs skundas, dėl poliklinikos darbuotojų veiksmų ar neveikimo, kuriais pareiškėjo manymu pažeidžiamos jo teisės ar teisėti interesai.

 3.4. Atsakingas darbuotojas – poliklinikos darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti skundą.

 3.5. Atsakymas - motyvuotas raštas pareiškėjui (ar jo atstovui), kuriuo atsakoma į jo kreipimąsi.

 3.6. Paciento atstovas **–** atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

 3.7. Anoniminis skundas -  nepasirašytas skundas, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas, pavardė ir tikslus adresas.

**II. SKUNDO PRIĖMIMAS**

 4.Pareiškėjas rašytinį skundą gali pateikti Poliklinikos administracijos darbo laiku atvykęs į Poliklinikos administraciją (VI a.) arba atsiuntęs el. paštu alytus@apoliklinika.lt ar registruotu laišku.

 5.Skundai priimami tik sekretoriaus – referento. Jei pareiškėjas su skundu kreipiasi į kitą darbuotoją, šis nedelsdamas nukreipia jį į administraciją.

 6. Skundas turi būti:

 6.1. parašytas valstybine kalba;

 6.2. parašytas įskaitomai;

 6.3. išdėstyta skundo esmė;

 6.4. pareiškėjo pasirašytas, jame nurodyta pareiškėjo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys (telefonas, elektroninio pašto adresas) ryšiui palaikyti. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, tapatybę ir atstovavimą liudijantis dokumentas ir paciento, kurio vardu jis kreipiasi, duomenys: vardas, pavardė, gyvenamoji vieta ir adresas;

 6.5. Kai toks skundas siunčiamas paštu, prie jo turi būti pridėta teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta pareiškėjo asmens dokumento kopija. Betarpiškai pateikiant skundą asmens dokumentas pateikiamas jį priimančiam sekretoriui - referentui, kuris padaro dokumento kopiją. Atstovas pateikdamas skundą papildomai pateikia teisės aktų nustatyta tvarka sudarytą atstovavimą patvirtinantį dokumentą arba teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą kopiją;

 6.6. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai žino, kad teisės pažeistos, bet ne vėliau, kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

 7. Skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas saugiu elektroniniu parašu, prilyginamas pareiškėjo pasirašytam pareiškėjo pasirašytam, paštu atsiųstam skundui. Asmuo, skundą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį siųsti oficialiu elektroninio pašto adresu alytus@apoliklinika.lt.

 8.Visi skundai (įskaitant ir neatitinkančius šios tvarkos 6 p. reikalavimų) registruojami sekretoriate Dokumentų valdymo bendrojoje dokumentų informacinėje sistemoje (DBSIS). Ant skundo dedamas registracijos spaudas. Registracijos spaude įrašoma pareiškimo gavimo data, registracijos numeris ir perduodamas direktoriui, numatomas užduoties įvykdymo laikas. Žodžiu pareikšti pareiškimai ir pastabos neregistruojami. Pacientui pateikus skundą žodžiu, aptariami galimi abiem pusėms priimtini problemos sprendimo būdai ir terminai. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, gali savo skundą įforminti raštu.

 9. Užduoties įvykdymui skiriamas ne ilgesnis kaip 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos terminas.

**III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

 10. Įstaigos vadovo įsakymu ar kitu nurodymu paskiriamas atsakingas asmuo ar sudaroma atsakingų asmenų, administracijos ar vidaus audito narių grupė ir paskiriamas vadovas (toliau grupės vadovas) skundo tyrimui.

 11. Skundo nagrinėjimas direktoriaus ar jo įgalioto darbuotojo sprendimu gali būti pavestas medicinos etikos komisijai.

 12. Skundo nagrinėti negali darbuotojas, dėl kurio veiksmai (neveikimas) skundžiami.

 13. Pareiškėjo skundo bei prie jų pridedamų dokumentų kopijos ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo padavimo dienos perduodamas atsakingam darbuotojui.

 14. Skundo tyrimui atsakingas asmuo ar grupės vadovas sudaro tyrimo planą, nurodant tikslą, tyrimo vietą, laiką, numato atsakymo paruošimo terminą.

 15. Skundo nagrinėjimo metu gaunami rašytiniai su skundu susijusių darbuotojų paaiškinimai, gali būti renkama papildoma informacija, peržiūrima paciento asmens sveikatos istorija, kita medicininė, nemedicininė dokumentacija, apklausiami liudytojai ir pan. Visi poliklinikos darbuotojai privalo teikti skundą nagrinėjančiam darbuotojui informaciją ir/ar pagalbą savo kompetencijos ribose.

 16. Išimtinais atvejais, skundo nagrinėjimo atsakingas (-i) darbuotojas (-ai) gali susisiekti su pareiškėju ir betarpiškai aiškintis nagrinėjimo metu iškilusius klausimus. Atsakingas(-i) darbuotojas (-ai), ketinantis susitikti su pareiškėju, privalo šį veiksmą suderintu su poliklinikos direktoriumi.

 17. Baigus skundo tyrimą, informacija pateikiama įstaigos vadovui. Skundo tyrimo atsakingas asmuo ar grupės vadovas kartu su įstaigos juristu paruošia atsakymą, kuriame nurodomas jo skundo tyrimo ir nagrinėjimo rezultatas. Atsakymas paruošiamas pacientui (ar jo atstovui) ar kitoms skundą persiuntusioms institucijoms. Atsakymą pasirašo įstaigos vadovas. Jei skundas nepatenkinamas, atsakyme nurodomi nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

 18. Įstaigos sekretorė – referentė užregistruoja parengtą atsakymą ir jį išsiunčia pacientui (ar jo atstovui) ar kitoms institucijoms registruotu laišku.

 19. Skundo tyrimo atsakingas asmuo ar grupės vadovas kartu su įstaigos vadovu aptaria skundo tyrimo grupės siūlomus korekcinius, prevencinius veiksmus, atsakingus asmenis už jų įgyvendinimo eigą numatytais terminais ir juos informuoja.

 20. Skundo tyrimo atsakingas asmuo ar grupės vadovas paruošia ir, suderinęs su įstaigos vadovu, esant reikalui, informuoja aukštesnio lygio institucijas apie korekcinių, prevencinių veiksmų rezultatus ar kitą reikalingą informaciją, tęsiant skundo tyrimą kitose institucijose.

 21. Įstaigos vadovas priima sprendimą arba vykdo aukštesnių institucijų nurodymą atlikti išorinį auditą, perduoti profesines klaidas svarstyti gydytojų sąjungai, profesinėms draugijoms ar kt.

**IV. REIKALAVIMŲ NEATITINKANTYS SKUNDAI**

 22. Nenagrinėjami bent vieno iš šios tvarkos 6.1-6.6 p. ir 7 p. reikalavimų neatitinkantys skundai, esant galimybei (t.y., kontaktiniams duomenims) šie skundai grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant dėl kokių priežasčių jie nėra nagrinėjami. Pašalinus nurodytas priežastis skundas gali būti pateiktas pakartotinai.

 23. Nenagrinėjami pakartotini skundai asmenų, kurie kreipiasi pateikdami tuos pačius motyvus, nenurodant naujų aplinkybių, į kuriuos jau buvo išsamiai atsakyta (buvo priimti sprendimai). Šiuo atveju yra siunčiamas atsakymas, kuriame nurodomi atsisakymo pakartotinai nagrinėti skundą motyvai.

 24. Nenagrinėjami anoniminiai skundai.

 25. Nenagrinėjami su poliklinikos kompetencija nesusiję skundai. Šiuo atveju pareiškėjui nurodoma, kokia institucija yra kompetentinga nagrinėti jo skundą.

 26. Nustačius, jog skundas nenagrinėtinas, pareiškėjui kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas siunčiamas atsakymas nurodant atsisakymo nagrinėti jo pateikto skundo priežastis.

**V. SKUNDŲ APSKAITA**

 27. Pacientų (jo atstovų) skundo nagrinėjimo visi dokumentai laikomi Dokumentų valdymo bendrojoje dokumentų informacinėje sistemoje (DBSIS).

 28. Vidaus auditas metų pabaigoje rengia skundų duomenų apibendrinimus, atlieka skundų registravimo, tyrimo, atsakymų savalaikiškumo analizę, taikytų korekcinių - prevencinių veiksmų efektyvumą ir apie tai ataskaitos forma informuoja įstaigos vadovą ne rečiau kaip 1 kartą metuose.

**VI. SPRENDIMŲ DĖL SKUNDŲ APSKUNDIMAS**

 29. Pareiškėjas, nesutinkantis su poliklinikos sprendimu dėl jo skundo, turi teisę kreiptis pakartotinai ar apskųsti kontroliuojančioms institucijoms arba teismui įstatymų nustatyta tvarka.