

PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja pacientų skundų registravimo ir nagrinėjimo tvarką UAB A. Didžiulio odontologijos klinikoje (toliau – Klinika).

2. Aprašas parengtas, įgyvendinant Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymo Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ nuostatas.

3. Šiame apraše vartojamos sąvokos:

3.1. Pacientas – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

3.2. Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

3.3. Paciento skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Kliniką, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

3.4. Atsakymas - raštas pareiškėjui, kuriuo pateikiamas atsakymas į jo kreipimąsi.

II. SKUNDO PRIĖMIMAS

4. Pacientų skundus raštu priima ir registruoja Klinikos administratorius.

5. Skundas turi būti parašytas įskaitomai, valstybine kalba arba pateikiamas įstatymu nustatyta tvarka patvirtintas vertimas į valstybinę kalbą. Rašytine forma pateiktas skundas turi būti paciento pasirašytas, nurodytas jo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.

6. Pateikdamas skundą, pacientas privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

7. Skundai, gauti elektroniniu paštu, turi būti pasirašyti saugiu paciento elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepaliečiamumą.

8. Jei paciento kreipimasis neatitinka 5, 6 ir 7 punktuose nustatytų reikalavimų, Klinikos administratorius per 3 darbo dienas raštu informuoja pacientą, kad jo kreipimasis nebus nagrinėjamas kaip skundas.

9. Raštiškus skundus ir atspausdintus elektroniniu paštu gautus skundus Klinikos administratorius registruoja gautų dokumentų registre ir pateikia Klinikos direktoriui.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

10. Klinikos direktorius skundą nagrinėti paveda:

10.1. vidaus medicininio audito auditoriui, atliekant neplaninį auditą;

11. Skundo negali nagrinėti darbuotojas, kurio veiksmi skundžiami.

12. vidaus medicininio audito auditorius skundo nagrinėjimo metu turi teisę susipažinti su paciento medicinos dokumentais, gauti su skundu susijusių darbuotojų paaiškinimas raštu ir žodžiu, teikti informaciją savo kompetencijos ribose.

13. vidaus medicininio audito auditorius, esant būtinybei, gali susisiekti su pareiškėju dėl informacijos, pateiktos skunde, patikslinimo ar papildymo.

14. vidaus medicininio audito auditorius, išnagrinėjęs skundą, pateikia išvadas bei atsakymo pacientui projektą direktoriui ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki skundo nagrinėjimo termino pabaigos.

15. Direktorius, įvertinęs skundo nagrinėjimo medžiagą, išvadas, atsakymo pacientui projektą, juos vizuoja. Jei direktorius dėl parengtų dokumentų turinio ar skundo tyrimo eigos išsako pastabų, vidaus medicininio audito auditorius atlieka papildomą tyrimą ir koreguoja parengtus dokumentus.

16. Atsakymą pacientui pasirašo direktorius

17. Administratorius išsiunčia atsakymą pacientui ar paciento atstovui.

18. Skundas turi būti išnagrinėtas ir raštu pranešama pacientui ar jo atstovui apie nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Jei skundo nagrinėjimui būtinas ilgesnis terminas, atsakingi darbuotojai apie tai informuoja direktorių, kuris raštu praneša pacientui apie pratęstą skundo nagrinėjimo terminą.

19. Raštus, gautus iš Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos, Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie sveikatos apsaugos ministerijos, Lietuvos Respublikos Odontologų rūmų, Valstybinės ir teritorinės ligonių kasų, susijusius su pacientų skundais, administratorius perduoda direktoriui, kurie organizuoja atsakymo parengimą.

20. Skundų apskaitą tvarko administratorius. Metų pabaigoje direktoriui ir vidaus auditoriui pateikia skundų suvestinę: gautas ir išnagrinėtas skundų skaičius, skundų priežastys, skundų tyrimo rezultatai.
