INFORMACIJA, KUR KREIPTIS PACIENTUI, SUSIDŪRUS SU KORUPCINIO POBŪDŽIO VEIKLA ĮSTAIGOJE (IŠRAŠAS IŠ 2013-02-06 ĮSAKYMO nR.t1-137)

II. SKUNDO PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

9. Asmuo skundą turi teisę pateikti raštu, pateikiant jį atvykus į Tarnybą, atsiunčiant paštu, per kurjerį, faksu ar elektroniniu paštu pasirašius elektroniniu parašu.

10. Pacientas skundą Tarnybai gali pateikti pats arba tai padaryti per savo atstovą.

12. Skundą priima ir registruoja Tarnybos Kanceliarijos darbuotojas Tarnybos darbo reglamento nustatyta tvarka. Asmuo apie skundo gavimo faktą informuojamas Kanceliarijos vedėjui išsiunčiant skundo gavimo faktą patvirtinantį dokumentą.

13. Skunde turi būti nurodyta:

13.1. adresatas;

13.2. paciento vardas, pavardė, gimimo data, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ ar kiti kontaktiniai duomenys bei pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka, jei asmuo pateikia skundą paštu, faksu ar per kurjerį;

13.3. skundą pateikusio asmens duomenys, jei asmuo nėra pacientas, kuriam teiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, ir pateikiami atstovavimą (pavedimas, teismo nutartis ir pan.) bei asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai ar jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka;

13.4. skundo dalykas (esmė) – suteiktos arba nesuteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai, asmens sveikatos priežiūros įstaiga ir, jei žinoma, kurių asmens sveikatos priežiūros specialistų veiksmai skundžiami, taip pat kuo tikslesnis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis, kitos aplinkybės;

13.5. ar skundas tuo pačiu klausimu išnagrinėtas asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, pateikiant šio skundo ir atsakymo kopiją;

13.6. skundo surašymo data ir asmens parašas (ar elektroninis parašas).

14. Prie skundo pridedami kiti šio aprašo 13 punkte nenurodyti asmens turimi dokumentai (priedai).

15. Skundas turi būti įskaitomas ir pateiktas valstybine kalba.

16. Kai Tarnyba neturi įgaliojimų nagrinėti skundo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo Tarnyboje gavimo dienos išsiunčia skundą viešojo administravimo subjektui ar kitam asmeniui, kuris turi reikiamus įgaliojimus, ir apie tai praneša asmeniui.

17. Skundasnepradedamas nagrinėti iš esmės, jei:

17.1. jame nenurodytas paciento, o jei skundą pateikia jo atstovas, ir šio atstovo vardas;

17.2. jame nenurodyta paciento, o jei skundą pateikia jo atstovas, ir šio atstovo pavardė;

17.3. jame nenurodytas asmens adresas (faktinė gyvenamoji vieta);

17.4. jame nenurodytas skundo dalykas (esmė);

17.5. skundas asmens nepasirašytas;

17.6. skundas neįskaitomas ar pateiktas nevalstybine kalba;

17.7. jeigu nėra pateiktas paciento tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka;

17.8. jeigu nėra pateikti paciento atstovavimą ir/ ar asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai arba jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (jei skundą pateikęs asmuo nėra pacientas).

18. Jei yra šio aprašo 17 punkte nustatyti pagrindai, asmeniui per 5 darbo dienas nuo skundo Tarnyboje gavimo dienos išsiunčiama informacija apie nustatytus skundo trūkumus, nustatant 20 kalendorinių dienų terminą, skaičiuojant nuo siunčiamo rašto registracijos dienos, trūkumams pašalinti. Jei per šį terminą trūkumai nepašalinami, skundas paliekamas nenagrinėtu.

19. Jei asmuo šio aprašo 18 punkte nustatyta tvarka nurodytus trūkumus pašalina vėliau nustatyto termino, skundas turi būti teikiamas Tarnybai iš naujo.

20. Skundas nenagrinėjamas ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas:

20.1. jeigu Tarnyba jau yra išnagrinėjusi skundą dėl to paties dalyko;

20.2. jeigu skundas Tarnyboje 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;

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

20.4. jeigu asmuo raštu prašo nutraukti skundo ar jo dalies nagrinėjimą;

20.5. jeigu Tarnyba neturi įgaliojimų nagrinėti skundo pagal įgaliojimus, nustatytus Tarnybos nuostatuose;

20.6. jeigu nesilaikoma privalomos įstatymuose numatytos pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos;

20.7. jeigu pacientas miršta ir Tarnybai nėra žinomas (-i) jo teisių parėmėjas (-ai).

21. Tarnyba sprendimą dėl skundo nenagrinėjimo ar jo nagrinėjimo nutraukimo priima per 5 darbo dienas nuo šio aprašo 20 punkte nustatytų pagrindų paaiškėjimo dienos.

22. Asmeniui apie Tarnybos priimtą sprendimą nenagrinėti skundo ar nutraukti jo nagrinėjimą šio aprašo 20 punkte nustatytais pagrindais informacija išsiunčiama per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo.

23. Tarnyba pagal kompetenciją nagrinėdama skundą privalo atlikti pacientui suteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės kontrolę.

24. Atlikdama skundo nagrinėjimą Tarnyba turi teisę naudotis visais jai teisės aktų suteiktais įgaliojimais.

25. Tarnyba skundo nagrinėjimui gali pasitelkti kitas valdžios institucijas ir įstaigas, medicinos specialistus – konsultantus.

26. Skundo nagrinėjimas vykdomas tokia tvarka:

26.1. Skundo nagrinėjimui reikalingų dokumentų kopijas ir (ar), jei reikia, įstaigos darbuotojų paaiškinimus asmens sveikatos priežiūros įstaiga privalo pateikti ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas nuo Tarnybos rašytinio prašymo su pateiktinų dokumentų sąrašu (1 priedas) gavimo dienos. Atskirais atvejais, Tarnybos direktoriaus pavaduotojo, Tarnybos struktūrinio padalinio, atsakingo už pacientų teisių priežiūrą, vadovo iniciatyva ir Tarnybos direktoriaus įsakymu sudaroma komisija, susidedanti ne mažiau kaip iš dviejų Tarnybos darbuotojų (toliau – Komisija), kuriai pavedama paimti iš įstaigos skundo tyrimui reikalingų dokumentų kopijas ir (ar), jei reikia, įstaigos darbuotojų papildomus paaiškinimus. Komisija į asmens sveikatos priežiūros įstaigą vykdyti jai pavestos užduoties vyksta įstaigos iš anksto neįspėjusi. Atliekant asmens sveikatos priežiūros įstaigos tikrinimą vietoje, pildomas Tarnybos direktoriaus nustatytos formos Kontrolės aktas (2 priedas);

26.2. Gavus iš asmens sveikatos priežiūros įstaigos šio aprašo 26.1 punkte nurodytų visų skundo nagrinėjimui reikalingų dokumentų kopijas ir (ar) įstaigos darbuotojų paaiškinimus, Tarnybos struktūrinio padalinio, atsakingo už pacientų teisių priežiūrą, darbuotojas surašo Kontrolės ataskaitą (3 priedas) dėl atitinkamų įstaigos asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės įvertinimo ir pacientų teisių pažeidimo ar nepažeidimo, kuri vizuojama Tarnybos darbo reglamento nustatyta tvarka. Kontrolės ataskaitoje gali būti pateikiamos rekomendacijos asmens sveikatos priežiūros įstaigai dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimo;

26.3. Tarnybos struktūrinio padalinio, atsakingo už pacientų teisių priežiūrą, vadovas dėl skundo rengia Tarnybos direktoriaus įsakymo projektą, kuris vizuojamas Tarnybos darbo reglamento nustatyta tvarka.

27. Tarnybos darbuotojo, rengusio Kontrolės ataskaitą, Tarnybos struktūrinio padalinio, atsakingo už pacientų teisių priežiūrą, vadovo ar direktoriaus pavaduotojo iniciatyva, Tarnybos direktoriui pritarus, gali būti kreipiamasi į medicinos specialistus – konsultantus dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės įvertinimo skunde nurodytais pagrindais.

28. Skundo nagrinėjimas Tarnyboje turi būti baigtas per 3 mėnesius nuo skundo, atitinkančio visus šio aprašo 13 punkte nurodytus reikalavimus, gavimo dienos. Motyvuotu Tarnybos direktoriaus įsakymu skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas ne ilgesniam kaip 5 mėnesių laikotarpiui.

IV. SKUNDO NAGRINĖJIMO ĮFORMINIMAS IR SPRENDIMO APSKUNDIMAS

29. Skundo nagrinėjimas Tarnyboje baigiamas įforminant direktoriaus įsakymu. Šiame įsakyme gali būti pateikiamos rekomendacijos asmens sveikatos priežiūros įstaigai dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimo.

30.Esant Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 59 straipsnyje numatytiems pagrindams, klausimas dėl kontrolės priemonių ir (ar) sankcijų taikymo įstaigai svarstomas dalyvaujant asmens sveikatos priežiūros įstaigos vadovui ar jo įgaliotam atstovui. Apie nurodytą aptarimą įstaiga informuojama ne vėliau, kaip prieš 7 darbo dienas, pateikiant Kontrolės ataskaitą ir direktoriaus įsakymo projektą. Jei asmens sveikatos priežiūros įstaigos atstovai neatvyksta nurodytu laiku – įsakymas priimamas be aptarimo.

31. Priėmus šio aprašo 29 punkte nurodytą įsakymą, Tarnyba per 3 darbo dienas išsiunčia asmeniui, pateikusiam skundą, nurodyto Tarnybos direktoriaus įsakymo bei šio aprašo 26.2 punkte nurodytos Kontrolės ataskaitos kopijas, o asmens sveikatos priežiūros įstaigai, kurios veika buvo skundžiama – Tarnybos direktoriaus įsakymo kopiją.

32. Asmuo pateikęs skundą ir asmens sveikatos priežiūros įstaiga nesutinkantys su šio aprašo 18, 21 ir 29 punkte nurodytais Tarnybos sprendimais turi teisę per vieną mėnesį nuo sprendimo įteikimo dienos paduoti skundą Vyriausiajai administracinių ginčų komisijai ar Vilniaus apygardos administraciniam teismui.

33. Jeigu per šio aprašo 28 punkte nustatytą terminą skundo nagrinėjimas nėra baigtas, asmuo turi teisę per du mėnesius nuo dienos, kai baigiasi skundo nagrinėjimo terminas, tai apskųsti Vyriausiajai administracinių ginčų komisijai ar Vilniaus apygardos administraciniam teismui.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_