

Išrašas iš
VšĮ Jūrininkų sveikatos priežiūros centro vyriausiojo gydytojo
2018 m. balandžio 12 d. įsakymu Nr. V-28 patvirtinto
Paciento (jo atstovo) skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašo

I. 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 JSPC civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.
5. Šiuo aprašu vadovaujasi administracijos atsakingi asmenys, kurie pacientų skundus, prašymus ir pasiūlymus priima, registruoja, nagrinėja ir teikia atsakymą.
6. JSPC darbuotojai informuojami apie šiame apraše reglamentuotas nuostatas.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

7. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.
8. Prašymus ir skundus raštu pacientas (jo atstovas) gali pateikti tiesiogiai atvykus į JSPC administraciją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą, faksu ar elektroniniu paštu.
9. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai pacientui ar jo atstovui atvykus į JSPC pas vyriausiąjį gydytoją, vyriausiojo gydytojo pavaduotoją medicinai, skyrių vedėjus, vyriausiąją slaugytoją.
10. 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.
11. 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 referent 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.
12. 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.
13. Prašymas ir skundas raštu turi būti:
 - 13.1. 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.
 - 13.2. parašytas įskaitomai;

13.3. paciento pasirašytas;

13.4. 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;

13.5. 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;

14. Prašymas raštu, atsiųstas JSPC elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

15. 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.

V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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 gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. JSPC pasilieka skundo ir gautų dokumentų kopijas.

21. 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 teiseną. 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.

22. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos grąžinamas pacientui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

23. 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.

24. 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.

25. Jei nustatoma, kad JSPC nėra kompetentinga nagrinėti prašyme iškeltus reikalavimus ir siūlymus, tą pačią dieną prašymas perduodamas vyriausiajam gydytojui kartu su išvadamis 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.

26. Prašymai pateikti JSPC dėl Seimo, Vyriausybės ar savivaldybės tarybos sprendimų, nenagrinėjami ir grąžinami pareiškėjui.

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

28. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba.

29. 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.

30. Pacientas (jo atstovas), jei jo netenkina atsakymas, gali kreiptis pakartotinai į JSPC administraciją, nurodydamas netenkinimo motyvus. Vyriausiasis gydytojas, įvertinęs paciento motyvus:

30.1. nusprendęs, kad jie pagrįsti, sudaro naują skundo nagrinėjimo komisiją ir skundas nagrinėjamas aukščiau nurodyta tvarka;

30.2. nusprendęs, kad jie nepagrįsti, pateikia raštišką atsakymą nagrinėti skundą iš naujo ir nurodo tokio sprendimo priežastis.