

PATVIRTINTA  
VšĮ Klaipėdos senamiesčio pirminės  
sveikatos priežiūros centro vyriausiojo  
gydytojo 2021 m. vasario 17 d.  
įsakymu Nr. V-8

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS  
KLAIPĖDOS SENAMIESČIO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO  
PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja VšĮ Klaipėdos senamiesčio pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – Įstaiga) pacientų skundų registravimo ir nagrinėjimo tvarką.

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. Šiuo aprašu vadovaujasi Įstaigos administracijos ir kiti atsakingi asmenys, kurie pacientų skundus registruoja, nagrinėja ir teikia atsakymus.

4. Šiame apraše vartojamos sąvokos:

4.1. Pacientas – asmuo, kuris naudojasi centro teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

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

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

4.4. Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Įstaigą ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos pareiškėjo manymu pažeidžiamos jo teisės ar teisėti interesai, teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas dėl Įstaigos darbuotojų veiksmų ar neveikimo.

4.5. Anoniminis skundas – nepasirašytas skundas, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jei pareiškėjas jį turi). Anoniminiai skundai nenagrinėjami.

4.6. Atsakymas – motyvuotas raštas pareiškėjui, kuriuo atsakoma į jo kreipimąsi, išsiųstas paštu.

**II SKYRIUS  
SKUNDO PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS**

5. 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.

6. 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.

7. Skundai pateikiami tiesiogiai (atvykus į Įstaigą), 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.

8. Skundus žodžiu galima pateikti tiesiogiai pacientui ar jo atstovui atvykus į Įstaigą pas vyriausiąjį gydytoją, vyriausiąjį gydytoją pavaduojantį asmenį ar vyriausiąją slaugytoją.

9. Skundas raštu, atsiųstas Įstaigos elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

10. Skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas saugiu elektroniniu parašu, prilyginamas pareiškėjo pasirašytam, paštu atsiųstam skundui, teikiamas el. pašto adresu [info@sveikatosprieziura.lt](mailto:info@sveikatosprieziura.lt).

11. Pacientas skundą teikiantis Įstaigos elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu, nurodytu Įstaigos interneto svetainės pradžios tinklalapyje. Jei pacientas skundą pateikė Įstaigos asmens sveikatos priežiūros specialisto elektroninio pašto adresu, asmens sveikatos priežiūros specialistas jį turi peradresuoti į Įstaigos oficialų elektroninio pašto adresą.

12. Skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant pacientų, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Įstaigos interesų, neregistruojami. Į tokius skundus yra atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, pacientui (jo atstovui) sudaroma galimybė išdėstyti skundą raštu.

13. Jeigu skundą žodžiu teikiančio paciento ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, jį išklausęs specialistas privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį vyriausiajam gydytojui ar kitam atsakingam asmeniui. Vyriausiojo gydytojo sprendimu apie skundo žodžiu teikiančio paciento ar jo atstovo elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

14. Paciento (jo atstovo) pageidavimu priėmimas Įstaigos administracijoje ir tiesioginis skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu, nustatyta teisės aktais tvarka, užregistruojant pas vyriausiąjį gydytoją ar kitą atsakingą asmenį.

15. Skundo turinys turi būti:

15.1. parašytas valstybine kalba. Ši nuostata netaikoma skundams, siunčiamiems paštu;

15.2. parašytas įskaitomai;

15.3. išdėstyta skundo esmė;

15.4. pareiškėjo pasirašytas;

15.5. nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys (telefonas, elektroninio pašto adresas) ryšiui palaikyti;

15.6. tuo atveju, jei skundą teikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir paciento, kurio vardu jis kreipiasi duomenys: vardas, pavardė, gyvenamoji vieta ir adresas;

15.7. prie paštu siunčiamo pareiškimo pridėta notaro ar kita teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta pareiškėjo asmens dokumento kopija. Betarpiškai pateikiant pareiškimą asmens dokumentas pateikiamas jį priimančiam asmeniui, kuris padaro dokumento kopiją;

15.8. paciento atstovas, pateikdamas skundą papildomai pateikia teisės aktų nustatyta tvarka sudarytą atstovavimą patvirtinantį dokumentą arba patvirtintą jo kopiją.

16. 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 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.

17. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:

17.1. 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 16 p. nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

17.2. skundas parašytas neįskaitomai;

18. Jeigu pacientas nesutinka su Įstaigos, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, jis turi teisę kreiptis su skundu:

18.1. 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;

18.2. dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos;

18.3. dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo į Lietuvos bioetikos komitetą;

18.4. taip pat turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skųsti teismui šioje dalyje nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

19. Visi rašytiniai skundai pateikti tiesiogiai Įstaigoje, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis (įskaitant ir neatitinkančius reikalavimų) registruojami „Pacientų ir pacientų sveikatos priežiūra suinteresuotų asmenų skundų registracijos žurnale“. Duomenų įvesties operatorius ant skundo uždeda registracijos spaudą. Registracijos spaude įrašoma pareiškimo gavimo data, registracijos numeris. Užregistruotas skundas perduodamas vyriausiajam gydytojui ar jį pavaduojančiam asmeniui tą pačią darbo dieną, kai skundas buvo gautas Įstaigoje.

20. Priėmus skundą, jeigu pacientas pageidauja įteikiamas, o jeigu skundas gautas paštu ar elektroninėmis priemonėmis, per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo Įstaigoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiamas laisvos formos atsakymas apie priimtus dokumentus.

21. Žodžiu pareikšti skundai, pareiškimai ir pastabos neregistruojami.

### **III SKYRIUS SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR TERMINAI**

22. Skundai, išskyrus nurodytus šio aprašo 12 p. turi būti išnagrinėti kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų gavimo dienos Įstaigoje.

23. Sprendimą dėl skundo nagrinėjimo formos priima vyriausiasis gydytojas:

23.1. jeigu vertinimui reikalingas išsamus specialistų tyrimas – vyriausiojo gydytojo įsakymu sudaroma komisija. Komisija skundo vertinimą įformina protokole bei parengia atsakymo pacientui (jo atstovui) projektą;

23.2. jeigu reikalinga įvertinti nustatytų teisinių aktų reikalavimų pažeidimus – vyriausiojo gydytojo įsakymu skiriamas neplaninis vidaus medicininis auditas. Neplaninio vidaus medicininio audito vadovas skundo vertinimą aprašo audito akte ir parengia atsakymo pacientui (jo atstovui) projektą;

23.3. skundą įvertinti ir atsakymą pateikti gali atsakingas administracijos atstovas arba skundui įvertinti ir atsakyti paskirtas specialistas, turintis atitinkamos kompetencijos skundui nagrinėti – užrašoma rezoliucija ant skundo. Administracijos atstovas ar paskirtas specialistas parengia atsakymo pacientui (jo atstovui) projektą.

24. Atsakingi darbuotojai, išnagrinėję skundą, pateikia atsakymo pacientui (jo atstovui) projektą vyriausiajam gydytojui ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki skundo nagrinėjimo termino pabaigos.

25. Jeigu skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti pacientas (jo atstovas), kuris kreipiasi, ir Įstaiga tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo Įstaiga kreipiasi į pacientą (jo atstavą) raštu, prašydama

pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Įstaigoje nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Įstaigoje nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Įstaiga pasilieka skundo ir gautų dokumentų kopijas.

26. Jeigu skundo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Įstaiga 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 Įstaiga ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam pacientui ar jo atstovui.

27. Skundai Įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

28. 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 skundai nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.

29. Paciento skundas, su kuriuo tas pats asmuo per vienerius metus kreipėsi tuo pačiu klausimu, kurį Įstaiga 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 Įstaiga per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo dienos praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastį.

30. Jei nustatoma, kad Įstaiga nėra kompetentinga nagrinėti skunde iškeltus reikalavimus ir siūlymus, per 2 darbo dienas parengiamas atsakymas pareiškėjui, kuriame išaiškinama, kad skunde iškeltų reikalavimų ir siūlymų nagrinėjimas nepriklauso Įstaigos kompetencijai, arba pateikiama informacija apie skundo persiuntimą pagal kompetenciją kitai institucijai.

31. Skundai pateikti Įstaigoje dėl Seimo, Vyriausybės ar savivaldybės tarybos sprendimų, nenagrinėjami ir grąžinami pareiškėjui.

32. Jei Įstaiga, užregistravusi paciento prašymą, nustato, kad skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus, nesuprantamas, ir dėl to Įstaiga negali jo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas nutraukiamas Įstaigos vyriausiojo gydytojo sprendimu. Apie tai Įstaiga nedelsdama praneša pacientui.

33. Jei skundas nepatenkinamas, atsakyme nurodomi nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

34. Jeigu pateikiamas anoniminis skundas – nepasirašytas skundas, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jei pareiškėjas jį turi), toks skundas nenagrinėjamas.

## **VI SKYRIUS**

### **ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) PAREIŠKĖJUI BEI SKUNDO NAGRINĖJIMO REZULTATŲ APSKUNDIMAS**

35. Į skundus atsakoma valstybine kalba.

36. Apie skundo išnagrinėjimo rezultatus pareiškėjui pranešama raštu. Atsakymą pareiškėjui, kuriame nurodomas skundo tyrimo ir nagrinėjimo rezultatai po administracijos pasitarimo, parengia vyriausioji gydytoja arba paskirtas atsakingas asmuo.

37. Duomenų įvesties operatorius užregistruoja parengtą atsakymą bei išsiunčia jį pareiškėjui registruotu laišku arba el. laišku, jeigu pacientas sutiko gauti atsakymą elektroniniu būdu.

38. Atsakymai į skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

39. Skundų apskaitą tvarko duomenų įvesties operatorius, kuris metų pabaigoje sudaro ir pateikia vyriausiajam gydytojui skundų suvestinę: gautų ir išnagrinėtų skundų skaičius, skundų priežastys, skundų tyrimo rezultatai.

40. Jei pareiškėjo nuomone, pateiktas atsakymas ar informacija yra neteisinga ar neišsami, taip pat, jei jis atsakymo negavo per nustatytą terminą, per kurį informacija turėjo būti pateikta, pareiškėjas turi teisę apskųsti Įstaigą jo steigėjui, kontroliuojančioms institucijoms arba teismui įstatymų nustatyta tvarka.

41. Pacientas (jo atstovas), jei jo netenkina atsakymas, gali kreiptis pakartotinai į Įstaigos administraciją, nurodydamas netenkinimo motyvus.

42. Vyriausiasis gydytojas, įvertinęs paciento netenkinimo motyvus ir nusprendęs:

39.1. kad jie pagrįsti, sudaro naują skundo nagrinėjimo komisiją ir skundas nagrinėjamas šiame apraše nurodyta tvarka;

39.2. kad jie nepagrįsti, pateikia raštišką atsisakymą nagrinėti skundą iš naujo ir nurodo tokio sprendimo priežastis.

43. Pacientui pateikus skundą žodžiu, aptariami galimi abiem pusėms priimtini problemos sprendimo būdai ir sutariama dėl terminų. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, savo skundą įformina raštu.

## **VI SKYRIUS**

### **SKUNDO TYRIMO PROCEDŪROS ATSISAKYMAS**

44. Pareiškėjas gali atsisakyti skundo tyrimo. Pacientas, kuris yra veiksnus, gali atsisakyti kito asmens pateikto skundo dėl jo sveikatos priežiūros paslaugų kokybės tyrimo. Atsisakytas skundas yra tiriamas bendra tvarka, tačiau pareiškėjui atsakymas nesiunčiamas.

45. Skundai asmenų kurie, nenurodydami naujų aplinkybių, pakartotinai kreipiasi dėl klausimų, į kuriuos jau buvo išsamiai atsakyta (buvo priimti sprendimai), nenagrinėjami. Šiuo atveju pareiškėjui yra siunčiamas atsakymas, kuriame nurodomi atsisakymo nagrinėti skundą motyvai.

---