

## VŠĮ ŠIAULIŲ GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS STOTIES PACIENTŲ SKUNDŲ IR PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pacientų skundų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja pacientų skundų ar pareiškimų registravimą, skundų ar pareiškimų nagrinėjimo, rezultatų įvertinimo ir įforminimo reikalavimus VšĮ Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stotyje (toliau – Stotis).
2. Šioje Tvaroje vartojamos sąvokos:
  - 2.1. **Pareiškėjas** - asmuo, įteikęs, atsiuntęs ar pareiškęs skundą ar pareiškimą VšĮ Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stoties administracijai.
  - 2.2. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis nurodant, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, sveikatos priežiūros įstaigos ar jos sveikatos priežiūros specialistų veiklos (ar neveikimo) ir prašant juos apginti.
  - 2.3. **Pareiškimas** – raštas, kuriuo oficialiai pranešama ir (arba) išdėstoma asmens nuostata dėl tam tikro dalyko, pranešama apie tam tikrus trūkumus ar taisytinus dalykus, pateikiami pastebėjimai ar pageidavimai.
3. Kitos šioje Tvaroje vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo sąvokas.

### II. REIKALAVIMAI SKUNDO AR PAREIŠKIMO TURINIUI. TERMINAI SKUNDUI PAREIKŠTI

4. Skundą ar pareiškimą gali pateikti pacientas arba jo atstovas.
5. Skunde ar pareiškime turi būti nurodyta:
  - 5.1. adresatas;
  - 5.2. paciento vardas, pavardė, gimimo data, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys;
  - 5.3. jeigu skundą ar pareiškimą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi;
  - 5.4. skundo ar pareiškimo dalykas (esmė);
  - 5.5. skundo ar pareiškimo surašymo data ir asmens parašas;
  - 5.6. prie skundo ar pareiškimo pridedami dokumentai (priedai)
  - 5.7. skundas turi būti parašytas valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.
6. Pateikdamas skundą ar pareiškimą pacientas privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Siunčiant skundą elektroniniu paštu, jis turi būti pasirašytas saugiu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Atsakymai į šiuos skundus pateikiami pareiškėjui elektroniniu paštu, ar asmenų pageidavimu, siunčiami paštu, skunde ar pareiškime nurodytu adresu arba įteikiami asmeniškai. Atsakymas, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas įstaigos vadovo saugiu elektroniniu parašu. Paciento atstovas, pateikdamas skundą, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.
7. Skundai ar pareiškimai, kuriuose nenurodytas asmens vardas, pavardė, adresas, arba asmens nepasirašyti ar anoniminiai įstaigos vadovo sprendimu gali būti nenagrinėjami. Apie sprendimą nenagrinėti skundo ar pareiškimo pranešama jį pateikusiam asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo

dienas nuo skundo ar pareiškimo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai skunde nenurodyta jokių asmens kontaktinių duomenų.

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

### **III. SKUNDO AR PAREIŠKIMO PRIĖMIMAS**

9. Pacientai skundus ir pareiškimus turi teisę pateikti žodžiu ar raštu, pateikiant juos atvykus į Stotį, atsiunčiant paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu. Pacientai skundus gali pateikti patys arba tai padaryti per savo atstovą, laikydamiesi Pacientų teisių ir žalos atlyginimo sveikatai įstatyme nustatytų pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos, turinio ir formos reikalavimų.

10. Žodiniai skundai ar pareiškimai registruojami specialiaame žurnale. Raštu pateikti skundai ar pareiškimai registruojami nustatyta bendra gautų raštų registravimo tvarka ir nedelsiant perduodami Stoties vyriausiajam gydytojui, kuris priima sprendimą dėl skundo nagrinėjimo ir (ar) paskiria pagal kompetenciją atsakingus vykdytojus.

### **IV. SKUNDO AR PAREIŠKIMO NAGRINĖJIMAS**

11. Stotyje yra nagrinėjami pacientų skundai ir pareiškimai, pateikti žodžiu ar raštu bei iš aukštesnių instancijų persiųsti skundai ir pareiškimai dėl Stoties veiklos.

12. Nagrinėjami tie pacientų skundai ar pareiškimai, kurie yra pateikti valstybine kalba, paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė.

13. Neįskaitomi, šioje Tvarkoje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai gražinami pacientui ir nurodoma gražinimo priežastis.

14. Stotis, gavusi paciento skundą ar pareiškimą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

15. Gavus paciento skundą žodžiu, Stoties vyr. gydytojas iš karto aptaria su pareiškėju galimus, abiem pusėms priimtinus, iškeltos problemos sprendimo būdus ir sutaria dėl priemonių nurodytiems trūkumams pašalinti ir įvykdymo terminų. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio skundo ar pareiškimo nagrinėjimo rezultatais, savo skundą ar pareiškimą gali pateikti raštu.

### **V. SPRENDIMO PRIĖMIMAS IR ĮFORMINIMAS**

16. Skundo ar pareiškimo nagrinėjimas Stotyje baigiamas laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į skunde keliamus klausimus.

17. Stoties vyriausiojo gydytojo pasirašytas atsakymas per vieną darbo dieną registruotu laišku ar el. paštu išsiunčiamas asmeniui, pateikusiam skundą ar pareiškimą.

### **VI. ATSAKOMYBĖ**

18. Už skundų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarkos vykdymą, išnagrinėjimo rezultatų pranešimą pareiškėjui atsako VšĮ Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stoties vyr. gydytojas.