

Skundo pateikimo, priėmimo ir nagrinėjimo tvarka

INFORMACIJA PACIENTAMS

Atnaujinta: 2022-01-03

SKUNDO PATEIKIMO, PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, sveikatos priežiūros įstaigai, kurioje, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu, elektroniniu paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. 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. Skundai, gauti be pareiškėjo pavardės tiriami priklausomai nuo išdėstytų faktų reikšmingumo, gali būti ir nenagrinėjami. Atsakymai į tokius skundus niekam neteikiami. Registratūroje matomoje vietoje yra “Skundų ir pageidavimų dėžutė”, kurioje pacientas gali išdėstyti savo nuomonę. Tokiu būdu išreikštos pacientų ar jų artimųjų nuomonės vertinamos ir analizuojamos. Pasvalio PASPC skundą galima pateikti įstaigos internetinėje svetainėje arba administracijoje – Nr. 119 kab.

Sveikatos priežiūros įstaiga, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Pagal Viešojo administravimo įstatymą, jeigu skundo ar pareiškimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, reikalinga papildoma informacija ar kitos organizacinės priemonės, dėl kurių atsakymo pateikimas gali užsitęsti, apie skundo nagrinėjimo eigą pranešama raštu skundo pareiškėjui. Nagrinėjimas gali būti pratęstas dar 10 d. d.