

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS DRUSKININKŲ LIGONINĖ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

VIII SKYRIUS GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

95. Iškilus ginčui tarp įstaigos personalo ir paciento ar jo atstovo, juos analizuoja skyriaus vedėjas - gydytojas, įstaigos įgaliotas asmuo pagal kuriojamą sritį, o jiems neišsprendus ginčo — įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo.

96. Pacientas, manydamas, kad įstaigoje teikiant sveikatos priežiūros paslaugas buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienerius metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo kreipiamasi Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatyta tvarka.

97. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai atvykus į įstaigos Administraciją, 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, 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. Išsamius skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, keliamus reikalavimus nustato LR sveikatos apsaugos ministras.

98. 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, 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 įstaigai pateikti iš naujo.

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

99.1. 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 nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

99.2. skundas parašytas neįskaitomai.

100. Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo - į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams,

gynimo - į Lietuvos bioetikos komitetą. Į šiame punkte nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su įstaigos, kurioje, jo manymu, jo teisės buvo pažeistos, sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas įstaigoje nepriimamas nagrinėti, išskyrus šiame skyriuje nurodytus atvejus, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per šiame skyriuje nurodytą terminą. Šiame punkte nurodytais atvejais pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skųsti teismui šiame punkte nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

101. Įstaiga paciento skundą turi išnagrinėti ir raštu informuoti pacientą arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, paciento atstovą apie nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo įstaigoje dienos. Skundo trūkumų šalinimo laikas, nurodytas šiame skyriuje, į šį terminą neįskaičiuojamas. Skundai įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

102. Pacientas ar kitas Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 13 straipsnyje nurodytas asmuo, norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos apraše nustatyta tvarka turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo.

103. Pacientas gali pareikšti savo nuomonę, padėką, nusiskundimus, užpildyti asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketas įstaigos interneto svetainėje www.druskligonine.lt arba palikti įstaigos Administracijoje.

104. Administracijoje gauti skundai ir pareiškimai registruojami ir nagrinėjami įstaigos vadovo įgaliotų asmenų.

105. Skundai, pareiškimai, gauti be pareiškėjo asmens duomenų, tiriami priklausomai nuo išdėstytų faktų reikšmingumo. Sprendimą tirti ar ne priima įstaigos vadovas. Atsakymai į tokius skundus niekam neteikiami.