

Pagrindinės sąvokos:

Pacientas - asmuo, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

Paciento atstovas - atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

Paciento skundas - asmens ar jo įgalioto atstovo rašytinis prašymas, pareiškimas, pastaba, pasiūlymas, pageidavimas, atsiliepiamas, kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą išsakytas raštu ar žodžiu, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

Skundas gali būti pateiktas:

- Paties paciento, pateikiant asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;
- Paciento atstovo, pateikiant asmenybę ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir nurodant pacientą, kurio vardu jis kreipiasi (dokumentų kopijos pasilieka prie skundo įstaigoje).
- Paštu, per pasiuntinį, pateikiant pacientą atstovaujančio notaro ar advokato patvirtinto paciento asmens dokumentą ar patvirtintą kopiją.
- Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į asmens sveikatos priežiūros įstaigą), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu info@manoseimosgydytojas.lt), kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę).

Skunde turi būti nurodyta:

- Paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;
- Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;
- Paciento teisės, kurias, jo manymu, asmens sveikatos priežiūros įstaiga pažeidė;
- Paciento teisių pažeidimą pagrindžiančios aplinkybės (aprašymas);
- Paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą (pvz., suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, grąžinti lėšas, sumokėtas už paslaugas ir kt.).

Skundo registravimas:

Vidaus medicinos auditorius gautą skundą užregistruoja Įstaigos „Gautų skundų registravimo ir nagrinėjimo registre“ (Skundų registras). Per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Įstaigoje dienos Pareiškėjo nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama informacija apie priimtus dokumentus. Žodžiu pareikšti pareiškimai ir pastabos neregistruojami.

Skundo tyrimas ir nagrinėjimas:

Užregistruotas prašymas arba skundas turi būti išnagrinėtas ir raštu pranešta pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui apie nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

Atsakymo parengimas ir išsiuntimas:

Įstaigos Direktorius ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo, pareiškimo gavimo, pateikia raštišką atsakymą pareiškėjui. Jei skundas netenkinamas, jame pateikiami nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktais.

Skundo nagrinėjimo rezultatų apskundimas:

Pacientas, nesutinkantis su sprendimu, priimtu išnagrinėjus skundą dėl jo pažeistų teisių, turi teisę kreiptis į institucijas, numatytas LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo Įstatymo 23 str. Į nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su „Mano šeimos

gydytojas“ sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas nepriimamas nagrinėti, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per nustatytą terminą.