

UAB InMedica	KOKYBĖS VADOVAS	KV - 2016		
Patvirtinta UAB InMedica Direktoriaus 2016-05-23 įsakymu Nr.01B/16-53	Pacientų skundų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarka	KVST	01	01
		1 lapas iš 2	2 egz.	

PACIENTŲ SKUNDŲ IR PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. BENDROJI DALIS

1.1. UAB InMedica pacientų skundai, pareiškimai nagrinėjami Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo (Žin., 2009, Nr. 145-6425), kitų Lietuvos Respublikos įstatymų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų ir teisės aktų bei šio aprašo nustatyta tvarka ir terminais.

1.2. Šios tvarkos aprašas skirtas skundams įstaigoje valdyti.

2. ATSAKOMYBĖ

2.1. Už skundų nagrinėjimo organizavimą atsako įstaigos Generalinis direktorius (CEO).

2.2. Už tinkamą pacientų skundų priėmimą, registravimą ir atitinkamos Klinikos padalinio vedėjo (VDJ) / vyr. slaugytojos (VS) arba padalinio vyr. odontologo (VO) informavimą, perduodant visą turimą informaciją ir medžiagą skundo gavimo dieną, atsakingas UAB InMedica Centrinės buveinės sekretoriatas(SEK).

2.3. Už informacijos apie gautą skundą perdavimą atitinkamo skyriaus Vadovui atsakingas Centrinės buveinės sekretoriatas (SEK),siunčiant informaciją elektroniniu būdu per CC :

- Medicininės veiklos organizavimo skyriaus vadovui (MVO)- dėl medicininės veiklos;
- Personalo skyriaus vadovui (HR) - dėl personalo etikos ir bendravimo su pacientais;
- Odontologinės veiklos skyriaus vadovui (OV) -dėl odontologijos paslaugų ;
- Psichikos sveikatos padalinio vadovui (PD)- dėl psichikos sveikatos centro paslaugų;
- Pardavimo ir marketingo skyriaus vadovui (PM)- dėl mokamų paslaugų teikimo;

2.4. Už tinkamą pacientų skundų, gautų Klinikos padalinyje priėmimą, registravimą ir Centrinės buveinės administratorius (SEK) informavimą atsako klinikos padalinio vedėjas (VDJ) arba vyr. odontologas (VO).

2.5. Už skundų nagrinėjimą, raštišką išvadų paruošimą ir pateikimą Generaliniam direktoriui (CEO), Centro administratoriui (SEK), atitinkamos veiklos padalinio Vadovui pagal skundo specifiką ir paciento informavimą išnagrinėjus skundą, atsako Klinikos padalinio vedėjas (VDJ) arba vyr.odontologas (VO), išskyrus atvejus, kuomet skundas perduodamas Medicininės veiklos audito skyriui (MVA).

2.6. Medicininės veiklos audito skyrius (MVA) veikia pagal Generalinio direktoriaus įsakymą ir patvirtintą įstaigos Vidaus medicininio audito atlikimo tvarką .

3.TVARKOS APRAŠYMAS

UAB InMedica	KOKYBĖS VADOVAS	KV - 2016		
Patvirtinta UAB InMedica Direktorius 2016-05-23 įsakymu Nr.01B/16-53	Pacientų skundų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarka	KVST	01	01
		2 lapas iš 2	2 egz.	

3.1. Skundų pateikimo tvarka:

3.1.1. Pacientai skundus gali pateikti žodžiu:

- paslaugas teikusiam darbuotojui;
- paslaugas suteikusio UAB InMedica klinikos padalinio vadovui;
- administracijos telefonu 8-698 59489, L. Asanavičiūtės 20-201, Vilnius.

3.1.2. Žodiniai skundai ar prašymai priimami tik tuomet, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant paciento ir įstaigos interesų.

3.1.3. Skundai raštu pateikiami :

- UAB InMedica buveinės adresu: L. Asanavičiūtės 20-201, Vilnius, Vilniaus m. sav.;
- elektroniniu paštu adresu: www.inmedica.lt.

3.1.4. Skundą raštu pateikti gali pacientas arba jo atstovas.

3.1.5. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, aiškiai išdėstyta skundo esmė.

3.1.6. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.

3.1.7. Neįskaitomi, reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

3.1.8. Pacientas skunde 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.

3.1.9. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

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

3.1.11. Skundai raštu registruojami Pacientų skundų registre Centrinėje buveinėje administratoriaus, bendra gautų raštų registravimo tvarka.

3.2. Užregistravęs skundą InMedica Centrinės buveinės sekretoriatas (SEK) apie tai tą pačią dieną praneša:

- Klinikos padalinio vedėjui (VDJ), o nesusisiekus su vedėju- vyr. slaugytojai (VS), kuri perduoda informaciją vedėjui nedelsiant ;
 - padalinio vyr. odontologui (VO) jei skundas susijęs su odontologijos paslaugomis ;
- Skundai atitinkamos veiklos skyriaus vadovui (elektroniniu laišku, per CC):

UAB InMedica	KOKYBĖS VADOVAS	KV - 2016		
Patvirtinta UAB InMedica Direktoriaus 2016-05-23 įsakymu Nr.01B/16-53	Pacientų skundų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarka	KVST	01	01
		3 lapas iš 2	2 egz.	

- Medicininės veiklos organizavimo skyriaus vadovui (MVO) -dėl medicininės veiklos;
- Personalo skyriaus vadovui (HR) - dėl personalo etikos ir bendravimo su pacientais;
- Odontologinės veiklos skyriaus vadovui (OV) -dėl odontologijos paslaugų ;
- Psichikos sveikatos padalinio vadovui (PD)- dėl psichikos sveikatos centro paslaugų;
- Pardavimo ir marketingo skyriaus vadovui(PM)- dėl mokamų paslaugų teikimo.

3.3. Jei pacientas kreipiasi tiesiogiai į aukščiau išvardintus skyrių Vadovus, klinikos vedėją ar vyr. slaugytoją, tuomet skundas perduodamas analogiškai kaip aukščiau nurodytoje šio 3.2 punkto tvarkoje, papildomai per CC:informacija persiunčiama Centrinės buveinės sekretoriatui.

3.4. Skundų nagrinėjimo tvarka:

3.4.1. Žodinius skundus kinikos padalinio vadovas ar darbuotojai nagrinėja iš karto. Aptaria su pacientu galimus, abiem pusėms priimtinius problemos sprendimo būdus ir sutaria dėl terminų.

3.4.2. Klinikos padalinio vedėjas (VDJ) ir/ar vyr. odontologas (VO), gavę informaciją apie skundą, atlieka vidinį tyrimą, susisiekiama su pacientu, išsiaiškina visas su skundu susijusias aplinkybes, surenka darbuotojų raštiškus paaiškinimus ir visą tyrimui reikalingą informaciją.

3.4.3. Klinikos padalinio vedėjas ir /ar vyr. odontologas priima sprendimą dėl:

- pretenzijos tenkinimo/netenkinimo;
- galimos finansinės kompensacijos skyrimo iki 100 eu (šimtas eurų) sumos ;
- drausminių priemonių darbuotojams taikymo/netaikymo (šis punktas netaikytinas 3.4.4 p. atvejais);
- atitinkamos veiklos skyriaus Vadovo įtraukimą į tyrimą, jei svarstoma numatoma finansinė kompensacija gali būti didesnė nei 100 eu (šimtas eurų).

3.4.4. Jei skundo nagrinėjimo tyrimo metu paaiškėja, kad pretenzija yra sudėtinga, Generalinio direktoriaus (CEO) įsakymu skundo nagrinėjimas perduodamas Medicininės veiklos kokybės vadovui (MVA), atliekamas neplaninis vidinis auditas (VA).

Sudėtingomis pretenzijomis laikytinos:

- kai pacientui yra nustatyti funkciniai/anatominiai ar asmens veiklos ir gebėjimų sutrikimai, ribojantys asmens darbingumą arba sukeltantys neįgalumo reiškinius.
- kai paciento reikalaujama/numatoma kompensacijos suma didesnė nei 1000 eu (tūkstantis eurų);
- pretenzijos galimai/numatomai gali tęstis teisiniu procesu iš paciento pusės.

3.4.4. Skundo nagrinėjimui kaip medicinos ekspertai gali būti pasitelkti ir kiti gydytojai ar kiti specialistai iš kitų gydymo ir mokymo įstaigų, apie tai informuojant pacientą raštu.

UAB InMedica	KOKYBĖS VADOVAS	KV - 2016		
Patvirtinta UAB InMedica Direktoriaus 2016-05-23 įsakymu Nr.01B/16-53	Pacientų skundų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarka	KVST	01	01
		4 lapas iš 2	2 egz.	

3.4.5. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas.

3.4.6. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

3.4.7. Skundas turi būti išnagrinėtas ir pacientui duotas atsakymas raštu per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

3.4.8. Skundo nagrinėjimui papildomai pasitelkus ekspertus, skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, apie tai informuojant pacientą raštu.

3.4.9. Jeigu įstaigoje skundo išnagrinėti negalima, tai tyrimas perduodamas aukštesnei institucijai ir apie tai pranešama pareiškėjui raštu.

3.4.10. Galutinį skundo sprendimą ir įforminimo būdą priima Generalinis direktorius (CEO), klinikos padalinio vedėjo (VDJ) arba vyr. odontologo (VO) teikimu.

3.4.11. Apie priimtą sprendimą klinikos padalinio vedėjas (VDJ) arba vyr. odontologas (VO) elektroniniu paštu informuoja administracijos atitinkamos veiklos skyriaus vadovą.

3.4.12. Apie priimtą sprendimą skundą pateikęs asmuo informuojamas raštu.

3.5. Skundų nagrinėjimo principai:

3.5.1. Nustatoma, ar pacientui buvo suteikta informacija apie jo teises, pareigas ir galimas rizikas.

3.5.2. Nustatoma, ar pacientui suteikta paslauga aprašyta medicininėje dokumentacijoje.

3.5.3. Nustatoma, ar paslauga suteikta pagal SAM patvirtintas ar įstaigoje paruoštas ligų diagnostikos ir gydymo metodikas, protokolus ar kitas patvirtintas procedūras, kitus dokumentus ir įkainius.

3.6. Jeigu Pacientas nesutinka su sprendimu priimtu išnagrinėjus skundą, jis turi teisę apskusti šį sprendimą teismui, Valstybiniam medicininio audito inspekcijai prie SAM, kitoms sveikatos priežiūros veiklą kontroliuojančioms institucijoms.