PATVIRTINTA
Šilalės rajono savivaldybės sveikatos centro
direktoriaus 2026 m. liepos 10 d. įsakymu
Nr. V-93

PACIENTO (JO ATSTOVO) PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO ŠILALĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS SVEIKATOS CENTRE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paciento (jo atstovo) prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) re glamentuoja paciento (jo atstovo) prašymų ir skundų pateikimo, taip pat persiųstų iš kitų valstybinių institucijų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei informavimo apie nagrinėjimo rezultatus tvarką VšĮ Šilalės rajono savivaldybės sveikatos centre (toliau – Sveikatos centras).

2. Nagrinėjant Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus šio Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Aprašas parengtas vadovaujantis:

3.1. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu;

3.2. Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu;

3.3. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu;

3.4. Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“;

3.5. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. sausio 9 d. įsakymu Nr. V-36 „Dėl Lietuvos Respublikos pacientą teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo įgyvendinimo“;

3.6. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmens apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL 2016 L 119, p. 1); 3.7. kitais teisės aktais ir institucijų rekomendacijomis.

4. Paciento (jo atstovo) skundus, kuriais reiškiami reikalavimai dėl turtinės ir/ar neturtinės žalos atlyginimo, Sveikatos centras nenagrinėja. Pacientas, jo atstovas ar kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 (tris) metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 3 „Dėl Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją (toliau – PSPŽNK), su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. PSPŽNK yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo, išskyrus atvejus, kai civilinis ieškinys dėl žalos atlyginimo paduodamas ikiteisminio tyrimo arba baudžiamosios bylos nagrinėjimo teisme metu. PSPŽNK prašymus nagrinėja neatlygintinai.

5. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

5.1. Pacientas – asmuo, kuris naudojasi Sveikatos centro teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

5.2. Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

5.3. Paciento prašymas – asmens rašytinis kreipimasis į Sveikatos centrą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

5.4. Rašytinės informacijos teikimo paslauga – rašytinės informacijos iš medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas parengimas.

5.5. Skundas – Paciento (jo atstovo) kreipimasis į Sveikatos centrą, nurodant, kad yra pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai ir/ar prašant žalos atlyginimo dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ar specialistų neveikimo.

5.6. Žodinis paciento (jo atstovo) skundas – Paciento ar kito asmens, turinčio teisę teikti skundą, prašymą, reikalavimą kreipimasis į Sveikatos centro administraciją asmeniškai atvykus ar telefonu, kuriame nurodomos teisės ar teisėti interesai, kurie, pareiškėjo manymu, buvo pažeisti teikiant sveikatos priežiūros paslaugas.

5.7. Anoniminis skundas, prašymas, reikalavimas – gautas prašymas ar skundas, kuriame pagal pateiktą informaciją, jos turinį nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo (toliau – Anoniminis skundas). Anoniminis skundas nenagrinėjimas, išskyrus atvejus, kai yra pagrįsti įrodymai arba juose nurodytos svarbios aplinkybės, susijusios su Sveikatos centro veikla, taip pat, jei Sveikatos centro direktorius nepaveda jo privalomai nagrinėti.

5.8. DVS – Sveikatos centro dokumentų valdymo sistema, kurioje užregistruojami Pacientų ir kitų asmenų pateikti skundai ir/ ar prašymai (toliau – DVS).

6. Kitos šio Aprašo vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme bei Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymuose dėl informacijos suteikimo pacientams vartojamas sąvokas.

7. Nagrinėjant Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus vadovaujamasi savitarpio pagarbos, supratimo, pagalbos principais, taip pat teisingumo, sąžiningumo, protingumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principais.

II SKYRIUS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Pacientas (jo atstovas), manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, Sveikatos centrui turi teisę pateikti skundą, laikydamasis šiame Apraše nustatyto Pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

9. Pacientas (jo atstovas) rašytinį skundą gali pateikti Sveikatos centro administracijos darbo laiku, atvykęs į Sveikatos centrą ar savo pareiškimą atsiuntęs per pasiuntinį, paštu, el. paštu.

10. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į asmens sveikatos priežiūros įstaigą), 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, Centras 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 sveikatos apsaugos ministras.

11. 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, Sveikatos centras ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo asmens sveikatos priežiūros 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 Sveikatos centrui pateikti iš naujo.

12. Pacientas, įteikiant skundą, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu, el. 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 liudijančius dokumentus.

13. Pacientas (jo atstovas) 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.

14. Skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas saugiu elektroniniu parašu, prilyginamas pareiškėjo pasirašytam, paštu atsiustam skundui.

15. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas Sveikatos centro civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

16. Pacientas (jo atstovas) Sveikatos centrui teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu, el. 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 rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Dėl rašytinės informacijos suteikimo besikreipiantys kiti asmenys kartu su prašymu privalo pateikti informaciją ir (ar) dokumentus, įrodančius jų teisę gauti rašytinę informaciją.

17. Skundas, ar prašymas turi būti įskaitomas ir pateiktas valstybine kalba.

18. Žodžiu pateiktas paciento kreipimasis, prašymas ar skundas Sveikatos centro administracijai, ar kitam atsakingam asmeniui, kuris išsprendžiamas tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Sveikatos centro interesų, neregistruojamas. Į žodžiu pateiktą skundą, prašymą rašytinis atsakymas jo autoriui neteikiamas. Jei žodinio skundo, prašymo, kito kreipimosi nėra galimybės išnagrinėti nedelsiant, pacientui ar kitam besikreipiančiam asmeniui išaiškinamos jo teisės dėl skundo ar prašymo padavimo tvarkos, arba pasiūloma pateikti ar atsiųsti rašytinį skundą ar prašymą.

19. Jei pacientas (jo atstovas) teikia žodinį prašymą ar skundą, atvykęs į Sveikatos centro administraciją, bet kurį kitą Sveikatos centro skyrių ar padalinį, pacientą (jo atstovą) priėmęs ir išklausęs darbuotojas, jei to reikia, patikslina besikreipiančio asmens tapatybės duomenis, ir, jei negali pats išnagrinėti besikreipiančio paciento (jo atstovo) žodinio skundo ar prašymo, jį nukreipia pas kitą Sveikatos centro darbuotoją, kuris, pagal savo kompetenciją galėtų nedelsiant išspręsti paciento (jo atstovo) keliamą klausimą.

III SKYRIUS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

20. Rašytiniai Paciento (jo atstovo) prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, el. paštu ar per pasiuntinį, užregistruojami Sveikatos centro Dokumentų valdymo sistemoje (DVS) bendra gautų raštų registravimo tvarka, vadovaujantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimais. Ant prašymų ir skundų dedamas spaudas, jame įrašomas gauto dokumento registracijos numeris bei prašymo ar skundo gavimo data. Prie registruoto Paciento (jo atstovo) prašymo ar skundo prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiųstas

21. Priėmus Paciento (jo atstovo) prašymą ar skundą, Paciento (jo atstovo) pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu, el. paštu Paciento (jo atstovo) pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Sveikatos centre Paciento (jo atstovo) nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija. Spaude turi būti nurodytas Sveikatos centro pavadinimas, prašymo ar skundo priėmimo data ir registracijos numeris, prireikus kita reikiama informacija.

22. Užregistruotas prašymas ar skundas perduodamas Sveikatos centro direktoriui.

23. Sveikatos centro direktorius per dvi darbo dienas įvertina skundo turinį ir parašo rezoliuciją, kuria paveda vidaus medicininio audito darbo grupei organizuoti neeilinį vidaus medicininį auditą, nustatant spręstinus klausimus, nagrinėjimo terminus.

24. Skundą, ar prašymą nagrinėjanti Sveikatos centro vidaus medicininio audito darbo grupė gali prašyti darbuotojų pateikti paaiškinimus, dokumentus, gali pasitelkti reikiamus specialistus kokybiškam skundo, pareiškimo ar prašymo išnagrinėjimui.

25. Vidaus medicininio audito darbo grupė nustato skunde keliamus klausimus, išanalizuoja įrašus medicinos dokumentuose, darbuotojų paaiškinimus, specialistų išvadas (nuomonę), tyrimo protokolus ar ataskaitas, draudikų išvadas ir teisės aktus, reglamentuojančius ginčytinus teisinius santykius.

26. Informacijos apie paciento buvimą asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą, pareiškimą ar prašymą nagrinėjantiems asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundui, pareiškimui ar prašymui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.

27. Skundas, ar prašymas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas Pacientui (jo atstovui) pateiktas per 20 darbo dienų nuo skundo Sveikatos centre gavimo (registravimo) dienos.

28. Vidaus medicininio audito darbo grupė, per rezoliucijoje nustatytą terminą išnagrinėja skundą ir surašo vidaus medicininio audito tyrimo aktą.

29. Vidaus medicininio audito ataskaitoje nurodoma:

29.1. aprašoma suteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų ar veiksmų seka;

29.2. ištraukos iš darbuotojų paaiškinimų;

29.3. ištraukos iš specialistų išvadų;

29.4. ištraukos tyrimo protokolų;

29.5. nustatytos neatitiktys;

29.6. nustatyti nepageidaujami įvykiai;

29.7. korekcinių ir/ar prevencinių veiksmų siūlymai.

30. Tyrimo aktas, su surinktais papildomais dokumentais, registruojamas DVS, vadovaujantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimais.

31. Sveikatos centro direktorius, gavęs atlikto vidaus medicininio audito ataskaitą, per dvi darbo dienas, bet ne vėliau kaip iki skundo išnagrinėjimo termino pabaigos ją įvertina, nusprendžia dėl neatitikčių, nepageidaujamų įvykių, atitinkamai patvirtina korekcinius ir/ar prevencinius veiksmus, jei reikia nustato jų įvykdymo terminą ir atsakingus asmenis.

32. Paciento (jo atstovo) prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Sveikatos centro kompetenciją. Jeigu pateikti prašymai ar skundai nesusiję su Sveikatos centro kompetencija, tuomet Sveikatos centras nėra įgaliotas spręsti jame išdėstytų klausimų. Šiuo atveju Pacientui (jo atstovui) nurodoma, kokia institucija yra kompetentinga nagrinėti jo prašymą ar skundą.

IV SKYRIUS
ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ AR SKUNDĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS ĮTEIKIMAS) ASMENINIUI. SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ SAUGOJIMAS

33. Į Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir siunčiami tokiu būdu, kokiu buvo gautas prašymas ar skundas.

34. Atsakymai į Paciento (jo atstovo) prašymus ir skundus parengiami atsižvelgiant į prašymo ir skundo turinį:

34.1. į skundą dėl pažeistų Paciento (jo atstovo) teisių:

34.1.1. patenkinti skunde išdėstytus reikalavimus;

34.1.2. patenkinti skunde išdėstytus reikalavimus iš dalies nurodant priežastis;

34.1.3. atmesti skundą nurodant priežastis.

34.2. į prašymą pateikti Sveikatos centre turimą informaciją atsakoma:

34.2.1. pateikiant prašomą informaciją įstatymų nustatyta tvarka;

34.2.2. atsisakant pateikti Sveikatos centre turimą informaciją, nurodant atsisakymo tai padaryti priežastis.

35. Pacientui (jo atstovui) siunčiamas atsakymas registruojamas DVS bendra siunčiamų raštų registravimo tvarka, vadovaujantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimais.

36. Jeigu Paciento netenkina Sveikatos centro skundo nagrinėjimo rezultatai arba Sveikatos centras per nustatytą 20 darbo dienų terminą neparengė ir jam nepateikė atsakymo apie skundo nagrinėjimo rezultatus, jis turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos.

37. Gauti skundai ir prašymai saugomi Sveikatos centre 1 metus (dėl ginčijamo sprendimo – 5 metus).

38. Paciento skundai ar prašymai, Sveikatos centro direktoriaus nurodymu, gali būti įklijuojami į paciento asmens sveikatos istoriją (forma Nr. 025/a).

V SKYRIUS
SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

40. Skundo ar prašymo nagrinėjimo metu nustatyti:

40.1. Sveikatos centro darbuotojų darbo pareigų pažeidimai, tiriami Lietuvos Respublikos Darbo kodekso ir kitų teisės aktų numatyta tvarka;

40.2. nepageidaujami įvykiai (neatitiktys) registruojami ir tiriami Sveikatos centre nustatyta tvarka.

41. Sveikatos centro direktoriaus įsakymu patvirtintas Aprašas skelbiamas Sveikatos centro interneto svetainėje.

_____

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Viešoji įstaiga Šilalės rajono savivaldybės sveikatos centras
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl paciento (jo atstovo) prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojoje įstaigoje šilalės rajono savivaldybės sveikatos centre tvarkos aprašo patvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-07-10 Nr. V-93
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Osvaldas Šarmavičius Direktorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-07-10 13:34
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	RCSC IssuingCA-2
Sertifikato galiojimo laikas	2025-12-04 11:36 - 2027-12-04 11:36
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Birutė Kondratenkienė Biuro administravimo specialistas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-07-10 13:40
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-07-10 13:40
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	SK ID Solutions EID-Q 2021E
Sertifikato galiojimo laikas	2025-10-13 14:39 - 2030-10-13 23:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	1
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	V-93_priedas_Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20260709.1
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2026-07-13)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2026-07-13 nuorašą suformavo Inna Viršilienė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo Dokumentų valdymo sistema „Deka Office“ (2026-07-13)