

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA VD04

1. Ši procedūra taikoma visiems prašymams ar skundams (toliau kartu – prašymai), gautiems iš asmenų, pateiktų raštu, žodžiu ar elektroniniais ryšiais.

I. ATSAKOMYBĖ IR ĮGALIOJIMAI

2. VšĮ Integruotų sveikatos paslaugų centro Vilniaus padalinio (toliau – ISPC VP) direktorius atsako už:

– persiųstų iš aukštesniųjų institucijų skundų ir prašymų dėl ISPC VP veiklos nagrinėjimą ir šio proceso vykdymo kontrolę;

– asmenų prašymų nukreipimą atsakingiems darbuotojams nagrinėti ir pateikti atsakymus, išvadas bei rekomendacijas;

– korekcinį veiksmų taikymą;

3. Vidaus audito grupės vadovas atsako už:

– prašymų įrašų kontrolę;

– metinę asmenų prašymų analizę,

– neatitikčių registravimą, jų analizę, korekcinis veiksmus.

4. Administratorė atsako už:

– asmenų prašymų registravimą elektroniniame Prašymų (skundų) registracijos žurnale;

– savalaikį – ne vėliau kaip kitą darbo dieną – prašymo perdavimą ISPC VP direktoriui;

– prašymo nagrinėjimo termino kontrolę;

– atsakymo į prašymą registravimą bei išsiuntimą paklausejui.

5. Visi darbuotojai pagal kompetenciją privalo laiku pateikti informaciją, paaiškinimus ar kitą susijusią medžiagą nagrinėjamo skundo tyrimui atlikti.

6. Už šios procedūros veiksmų reikalavimų vykdymą atsako ISPC VP darbuotojai savo kompetencijos ribose.

II. BENDROSIOS NUOSTATOS

7. ISPC VP nustatyta tvarka nagrinėjami asmenų prašymai ir skundai, susiję su asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimu, jų kokybe, ISPC VP veiklos organizavimu ir pan. Nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į įstaigą,

kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie ISPC VP veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi. ISPC VP taip pat priimami asmenų skundai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų. Skundai dėl paciento pažeistų teisių ISPC VP nagrinėjami Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyta tvarka.

8. Gavęs pavedimą nagrinėti asmens prašymą, ISPC VP darbuotojas pats nusišalina nuo šio prašymo nagrinėjimo arba nušalinamas ISPC VP direktoriaus, jei galimas viešųjų ir privačių interesų konfliktas.

9. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal ISPC VP kompetenciją. Jeigu ISPC VP neįgalios spręsti jame išdėstytą klausimą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ISPC VP, šis prašymas išsiunčiamas kompetentingai institucijai, kartu pranešama apie tai asmeniui, paaiškinama jo prašymo persiuntimo priežastis.

10. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Įstaiga per 3 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su ISPC VP kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su ISPC VP kompetencija.

11. Asmens prašymo, adresuoto ISPC VP, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako ISPC VP.

III. ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

12. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į įstaigą) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į ISPC VP, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

13. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar ISPC VP interesų ISPC VP neregistruojami. Į tokius prašymus atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

14. Kai asmens prašymą (skundą) paduoda asmens atstovas, jis privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą (skundą). Kai atstovaujamo asmens vardu kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme (skunde) turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą,

kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

15. Kai prašymą ISPC VP pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

16. Asmuo, prašymą teikiantis ISPC VP elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu įstaigos elektroninio pašto adresu vilnius@ispcentras.lt.

17. Prašymai turi būti tvarkingi ir įskaitomi, nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, pasirašyti pareiškėjo ar jo įgalioto asmens, pastaruoju atveju turi būti pridėtas įgaliojimo nuorašas, nurodyti pareiškėjo kontaktiniai duomenys. Neatitinkantys šio punkto reikalavimų prašymai nenagrinėjami.

18. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, ISPC VP darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

19. Asmenų prašymai, pateikti raštu, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, registruojami elektroniniame Prašymų (skundų) registracijos žurnale informacinėje dokumentų valdymo sistemoje. Prie registruoto prašymo (skundo) prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiųstas.

20. Asmenų prašymai (skundai) turi būti parašyti valstybine kalba, parašyti įskaitomai, asmens pasirašyti, nurodant vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenis ryšiui palaikyti.

21. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

22. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo ISPC VP.

23. Tais atvejais, kai skundas gautas iš kitų institucijų, apie skundo nagrinėjimo rezultatus pastarosios taip pat informuojamos raštu.

24. Visus užregistruotus pacientų ar jo atstovo prašymus ar skundus direktorius, jam nesant jį pavaduojantis asmuo, per 2 darbo ir priima sprendimą prašymą (skundą):

24.1. nagrinėti pačiam;

24.2. įgalioja kitą įstaigoje dirbantį darbuotoją įvykdyti paciento ar jo atstovo prašymą (t.y. paaiškinti, suteikti informaciją ar parengti pageidaujamus dokumentus);

24.3. įgalioja vidaus medicinos auditorių išnagrinėti skundo aplinkybes.

25. Nagrinėdamas pateiktą skundą vidaus medicinos auditorius:

25.1. išskiria skundo esmę, patikrina, ar pateikti visi reikalingi duomenys, visi skunde minimi papildomi duomenys;

25.2. tyrimo metu surenka ir įvertina reikiamą dokumentaciją, gauna darbuotojų, dalyvavusių skunde nurodytuose įvykiuose, paaiškinimus, esant reikalui apklausia kitus asmenis, galinčius suteikti informacijos skundo nagrinėjimui, ar skundo pateikėją. Skundo nagrinėjimo išvadas pateikia direktoriui;

25.3. jei skundo aplinkybės aiškiai nurodo, kad skundas nepagrįstas, per 3 įstaigos administracijos darbo dienas informuoja pacientą ar jo atstavą. Toliau toks skundas nenagrinėjamas (jis paliekamas tolimesniam apsvarstymui gamybinio susirinkimo metu).

26. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo ISPC VP, direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Pratęsus nustatytą terminą, ISPC VP nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

27. Jeigu ISPC VP, užregistravus asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to ISPC VP negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas ISPC VP direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą ISPC VP nedelsdama praneša asmeniui tokia pačia forma, kuria buvo gautas prašymas.

28. Nepagrįstais prašymais ar skundais laikomi tokie pareiškėjų prašymai ir skundai:

28.1. pakartotiniai prašymai ir skundai, kai juose nenurodoma naujų aplinkybių;

28.2. kreipiamasi dėl klausimų, į kuriuos jau buvo atsakyta.

29. Asmenų prašymai parašyti nevalstybine kalba arba nėra įstatymų nustatyta tvarka patvirtinto vertimo į valstybinę kalbą, parašyti neįskaitomai per 3 darbo dienas nuo prašymo ir pridėdamų dokumentų užregistravimo ISPC VP grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Įstaiga pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

30. Asmenų prašymai, kuriuose raštu nenurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą, nenagrinėjami, ISPC VP direktorius ar jo įgaliotas asmuo

nenusprendžia kitaip. Per 3 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ISPC VP asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

31. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant šios procedūros nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 3 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ISPC VP asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

32. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas (skundas) sudaromas taip, kad prašymą (skundą) gavusi ISPC VP galėtų:

32.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą,

32.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis įstaigos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis,

32.3. atpažinti prašymo (skundo) turinį,

32.4. identifikuoti prašymą (skundą) pateikusį asmenį.

33. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant nustatytų reikalavimų, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo įstaigoje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

V. ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

34. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Atsakymas siunčiamas iš bendrojo įstaigos pašto.

35. Į asmenų kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie ISPC VP veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie ISPC VP darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

36. Atsakymo į prašymą (skundą) projektas suderinamas su ISPC VP direktoriumi.

37. Atsakymas į prašymą (skundą) parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka įstaigoje.

38. Pareiškėjas, nepatenkintas gautu sprendimu, įstatymų nustatyta tvarka gali apskųsti administracijos pateiktą sprendimą kompetentingoms įstaigoms.

VI. ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU IR ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

39. ISPC VP darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu ar elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. ISPC VP darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

39.1. paaiškinti, ar ISPC VP kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

39.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

39.3. nurodyti įstaigą (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi ISPC VP nekompetentingas nagrinėti jo prašymą;

39.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja ISPC VP ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

40. Jeigu elektroniniais ryšiais ar žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį ISPC VP darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, ISPC VP darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

41. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, ISPC VP darbuotojas turi laikytis reikalavimų:

41.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti įstaigos pavadinimą ir savo pavardę;

41.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą ar patikslinti informaciją;

41.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

41.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

41.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

42. ISPC VP kasmet atlieka asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

43. Anoniminių apklausų metu prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl ISPC VP aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų:

43.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie ISPC VP darbo laiką;

43.2. ar asmenims patogus ISPC VP nustatytas asmenų priėmimo laikas;

43.3. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių ISPC VP darbuotojų;

43.4. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

43.5. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

43.6. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių ISPC VP ėmėsi sprendama jų klausimus.

44. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

44.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

44.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

44.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į ISPC VP skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį ISPC VP darbuotoją;

44.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį ISPC VP darbuotoją.

45. Nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui ISPC VP gerinti.

46. Nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami ISPC VP interneto svetainėje.
