

## PATVIRTINTA

VšĮ Vilniaus rajono poliklinikos direktoriaus  
2025 m. rugpjūčio 18 d. įsakymu Nr. V-178

# PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VŠĮ VILNIAUS RAJONO POLIKLINIKOJE TVARKA

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pacientų skundų nagrinėjimo VšĮ Vilniaus rajono poliklinikoje (toliau – Poliklinika) tvarka (toliau – Tvarka) nustato pacientų ar jų atstovų skundų dėl jų pažeistų teisių ar teisėtų interesų teikimo, registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų pateikimo tvarką Poliklinikoje.

2. Tvarkoje vartojamos sąvokos:

2.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Poliklinikoje teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

2.2. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

2.3. **Paciento skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Polikliniką ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

3. Pacientas, kurio manymu, buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą Poliklinikai, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala.

## II. SKUNDO PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR GRAŽINIMAS

4. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į Polikliniką) arba per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu [vrp@vrp.lt](mailto:vrp@vrp.lt)) ar kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę.

5. Skunde turi būti nurodyta:

5.1. paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

5.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

5.3. paciento teisės, kurias, jo manymu, Poliklinika pažeidė;

5.4. paciento teisių pažeidimą pagrindžiančios aplinkybės (aprašymas);

5.5. paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą (pvz., suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, grąžinti lėšas, sumokėtas už paslaugas ir kt.).

6. Kartu su skundu turi būti teikiami šie dokumentai:

6.1. paciento asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, išskyrus atvejus, kai skundas teikiamas tiesiogiai (atvykus į Polikliniką);

6.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – atstovavimą liudijantis dokumentas (įgaliojimas ir įgalioto asmens asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, sutarties su advokatu dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas, kuriame nurodyti Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo 49 straipsnio 2 dalyje nurodyti duomenys, ir advokato pažymėjimas, jei prašymą teikia vaiko tėvai, – vaiko gimimo liudijimo, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas, – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija). Atstovo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopijos pateikti nereikia, kai skundas teikiamas tiesiogiai (atvykus į Polikliniką);

6.3. jeigu pacientas juos turi, dokumentai, patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus.

7. Jei skundas teikiamas tiesiogiai (atvykus į Polikliniką), Tvarkos 6.1 ir 6.2 papunkčiuose nurodytais atvejais asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai parodomi Poliklinikos sekretoriui ir gražinami skundą teikiančiam asmeniui. Jei skundas teikiamas per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį), pateikiamos Tvarkos 6 punkte nurodytų dokumentų kopijos ar išrašai, kurie turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno, arba, jei prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, – advokato, arba pateikti elektroninių ryšių priemonėmis pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti prašymą teikiančio asmens tapatybę ir teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

8. 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, Poliklinikos sekretorius ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo Poliklinikoje 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 Poliklinikai pateikti iš naujo.

9. Skundai nenagrinėjami ir gražinami juos pateikusiam asmeniui nurodant gražinimo priežastis šiais atvejais:

9.1. 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 30 dienų neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

9.2. skundas parašytas neįskaitomai;

9.3. skundas pateiktas ne valstybine (lietuvių) kalba.

10. Atvykusius į Polikliniką asmenis priima sekretorius. Išsiaiškinęs, kad asmuo nori pateikti skundą, informuoja pacientą apie galimybę išspręsti skundą nedelsiant, nukreipdamas pacientą pas skyriaus/centro vedėją ar atsakingą už kuriojamą sritį asmenį arba Vidaus medicininio audito skyriaus vedėją ar direktoriaus pavaduotoją medicinai.

11. Jei pacientas atsisako žodinio skundo sprendimo būdo, sekretorius priima rašytinį paciento skundą ir registruoja jį asmenų skundų ir padėkų registre. Registruoto skundo kopiją atiduoda asmeniui, pateikusiam skundą.

12. Jeigu paciento skundas gautas Poliklinikoje elektroninėmis priemonėmis, sekretorius išsiunčia pacientui elektroniniu paštu patvirtinimą apie gautą dokumentą ir nagrinėjimo bei atsakymo pateikimo terminą.

13. Skundus, pateiktus su visais reikiama dokumentais arba persiūstus nagrinėjimui kitų valstybinių institucijų, sekretorius įkelia į dokumentų valdymo sistemą ir pateikia direktoriui. Elektroniniu paštu gauti skundai be papildomų dokumentų neregistruojami, persiunčiami atsakingiems asmenims nagrinėjimui.

### **III. SKUNDO NAGRINĖJIMAS**

14. Skundas perduodamas nagrinėti atsakingiems asmenims – darbuotojo, dėl kurio pateiktas skundas, skyriaus ar centro vedėjui, Vidaus medicininio audito skyriaus vedėjui, direktoriaus pavaduotojui medicinai.

15. Informacijos apie paciento buvimą Poliklinikoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems Poliklinikos darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šia informacija, privalo ją naudoti tik skundui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.

16. Poliklinikos darbuotojai, nagrinėjantys skundą, turi teisę prašyti ir gauti rašytinius sveikatos priežiūros specialistų ir kitų darbuotojų paaiškinimus, susijusius su skunde nurodytomis aplinkybėmis.

17. Esant poreikiui, gali būti surašyta skundo nagrinėjimo ataskaita, kurią pasirašo visi darbuotojai, dalyvavę skundo nagrinėjime. Ataskaitos laikomos Vidaus medicininio audito skyriuje.

18. Išnagrinėjus skundą, parengiamas atsakymas pacientui ar paciento atstovui, įkeliamas į dokumentų valdymo sistemą ir pateikiamas pasirašyti direktoriaus pavaduotojui medicinai arba direktoriui.

19. Į elektroniniu paštu gautus ir neregistruotus skundus atsakoma elektroniniu paštu.

20. Atsakymas pateikiamas valstybine (lietuvių) kalba.

21. Pasirašytą atsakymą pacientui ar jo atstovui sekretorius per vieną darbo dieną el. paštu arba registruotu laišku išsiunčia asmeniui, pateikusiam skundą.

22. Skundas turi būti išnagrinėtas ir raštu praneštas pacientui arba paciento atstovui nagrinėjimo rezultatas per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo Poliklinikoje dienos. Trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas.

#### **IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

23. Pacientas ar jo atstovas gali atsisakyti pateikto skundo nagrinėjimo, tai patvirtindamas savo parašu. Toks skundas yra nagrinėjamas bendra tvarka, tačiau atsakymas pacientui nesiunčiamas.

24. Pakartotiniai skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Poliklinikos sprendimas dėl ankstesnio skundo nagrinėjimo yra neteisingas. Tokiu atveju per 20 darbo dienų nuo pakartotinio skundo gavimo dienos pacientui ar jo atstovui pranešama, kad jo skundas nebus nagrinėjamas ir nurodomos priežastys.

25. Jeigu pacientas nesutinka su Poliklinikos sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas Poliklinikoje nepriimamas nagrinėti, išskyrus šios Tvarkos 9 punkte nurodytus atvejus, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per 20 darbo dienų terminą, pacientas turi teisę kreiptis į šias institucijas:

25.1. dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo – į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos;

25.2. dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos;

25.3. dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą.

---