

KREIPIMOSI NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kreipimosi nagrinėjimo tvarka (toliau-tvarka) nustato pacientų, jų atstovų ar kitų trečiųjų asmenų žodinių kreipimūsi nagrinėjimo tvarką.
2. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimais, siekiant užtikrinti greitą ir efektyvų kreipimosi nagrinėjimą bei paslaugų kokybės gerinimą.
3. Tvarroje naudojamos šios sąvokos:
 - 3.1. Poliklinika- VŠĮ Naujosios Vilnios poliklinika;
 - 3.2. Pareiškėjas- pacientas, jo atstovas ar kitas trečiasis asmuo;
 - 3.3. Kreipimasis- žodinis kreipimasis dėl , pareiškėjo manymu, pažeistų jo teisių ar kitų teisėtų interesų ir/ar asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarkos. Kreipimuisi nepriskiriami nepageidaujami įvykiai.¹
 - 3.4. Atsakingas darbuotojas- Poliklinikos darbuotojas, nagrinėjantis kreipimąsi.

II. KREIPIMOSI PRIĖMIMAS

4. Pareiškėjas žodžiu, atvykus į polikliniką gali kreiptis Poliklinikos darbo laiku.
5. Pareiškėjas atsakingam darbuotojui privalo pateikti galiojantį savo asmens tapatybės dokumentą su nuotrauka ir asmens kodu.
6. Kreipimasis gali būti išdėstomas bet kuriam darbuotojui, kuris nukreipia pareiškėją atsakingam darbuotojui.
7. Atsakingas darbuotojas nustatomas pagal kreipimosi pobūdį: paprastai kreipimąsi nagrinėja padalinio vadovas arba administracijos darbuotojas.
8. Pareiškėjo kreipimosi metu atsakingam darbuotojam nesant darbo vietoje, darbuotojas pareiškėjui nurodo atsakingo asmens pareigas, vardą, pavardę, kabineto numerį, darbo laiką ir telefono numerį.

III. KREIPIMOSI NAGRINĖJIMAS

9. Kreipimaisi turi būti išnagrinėti nedelsiant t.y. tuo metu, kai pareiškėjas kreipiasi. Jei kreipimosi negalima išnagrinėti nedelsiant, atsakingas darbuotojas suderina su pareiškėju kitą

¹ Nepageidaujamais įvykiais yra laikomi įvykiai, reakcijos, reiškiniai, aplinkybės, atsiradę dėl veiklos, galėjusios sukelti ar sukėlusios nepageidaujamą išėitį (rezultatą) pacientui (Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. gegužės 6 d. įsakymas Nr. V-401 „Dėl privalomų registruoti nepageidaujamų įvykių sąrašo ir jų registravimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin. 2010,55-2703)).

laiką, ne vėlesnį kaip po 2 (dviejų) darbo dienų, bei būdą, kuriuo, detaliau susipažinęs su susidariusia situacija, galės išsamiai informuoti pareiškėją jam rūpimais klausimais.

10. Atsakingas darbuotojas, nagrinėjantis kreipimąsi turi laikytis šių reikalavimų:

9.1. Prisistatyti pareiškėjui, pasakant savo vardą, pavardę, pareigas;

9.2. Atidžiai išklausti pareiškėją, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

9.3. išsamiai ir tiksliai atsakyti į pareiškėjo klausimus.

10. Jei kreipimosi negalima išnagrinėti per šios tvarkos 8 p. numatytą terminą arba pareiškėjas žodžiu kreipiasi dėl žalos atlyginimo, atsakingas darbuotojas pasiūlo pareiškėjui išdėstyti kreipimąsi raštu.

IV. KREIPIMOSI REGISTRAVIMAS IR ANALIZĖ

11. Priklausomai nuo kreipimosi pobūdžio ir esmės, kreipimaisi skirstomi į registruotus ir neregistruotus.

12. Neregistruojami kreipimaisi:

12.1. kreipimaisi dėl poliklinikos darbuotojų veiksmų ar neveikimo, kuriais nebuvo (negalėjo būti pažeista) valdžios institucijų norminiais teisės aktais nustatyta asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tarka;

12.2. kreipimaisi nesusiję su įstaigos veikla.

13. Ar kreipimasis registruotinas nustato atsakingas darbuotojas.

14. Atsakingas darbuotojas nustatęs, kad kreipimasis registruotinas, registruoja jį įstaigos kreipimosi registre (1 priedas) ne vėliau kaip kreipimosi dieną.

15. Kreipimosi apskaitą veda direktoriaus pavaduotoja slaugai ir administravimui. Kartą per ketvirtį direktoriaus pavaduotoja slaugai ir administravimui parengia ataskaitą, kurioje apibendrinamas įregistruotų kreipimųši skaičius, jų priežastys, tyrimo rezultatai, pritaikytos priemonės bei pasiūlymai dėl kreipimosi prevencijos.

16. Ataskaita ne vėliau kaip kito ketvirčio pirmą savaitę teikiama įstaigos atstovui kokybei.

17. Įstaigos atstovas kokybei rengia kreipimųši apibendrinimus, analizuoja juos bei teikia išvadas vadovybei analizei.