



PATVIRTINTA

VšĮ Naujosios Vilnios poliklinikos
direktoriaus

2017 m. spalio 17 d. įsakymu Nr. V-126

PAREIŠKIMŲ ATLYGINTI ŽALĄ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pareiškimų atlyginti žalą nagrinėjimo tvarka (toliau-tvarka) nustato pacientų, jų atstovų ar kitų trečiųjų asmenų pareiškimų atlyginti žalą nagrinėjimo tvarką.
2. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu (Žin. 1996, Nr. 102-2317, 2009, Nr. 145-6425 su vėlesniais pakeitimais), kitų teisės aktų reikalavimais su tikslu užtikrinti savalaikį pareiškimų atlyginti žalą nagrinėjimą bei teikiamų paslaugų kokybės gerinimą.
3. Tvarkoje naudojamos šios sąvokos:
 - 3.1. Poliklinika- VšĮ Naujosios Vilnios poliklinika;
 - 3.2. Pareiškėjas- pacientas, jo teisėtas atstovas ar kitas trečiasis asmuo pateikęs pareiškimą atlyginti žalą;
 - 3.3. Pareiškimas- pareiškėjo raštiškas kreipimasis, dėl Poliklinikos darbuotojų veiksmų ar neveikimo, kuriais pareiškėjo manymu pažeistos jo teisės ar teisėti interesai bei šiais veiksmais ar neveikimu padarytos žalos atlyginimu;
 - 3.4. Atsakingas darbuotojas- Poliklinikos darbuotojas, nagrinėjantis pareiškimą.
 - 3.5. Atsakymas- motyvuotas raštas pareiškėjui, kuriuo atsakoma į jo kreipimąsi.

II. PAREIŠKIMŲ PRIĖMIMAS

4. Pareiškėjas pareiškimą gali pateikti Poliklinikos administracijos darbo laiku atvykęs į Poliklinikoje esantį sekretoriatą ar savo pareiškimą atsiuntęs per pasiuntinį, paštu.
5. Jei pareiškėjas su pareiškimu kreipiasi į kitą darbuotoją, šis nedelsdamas nukreipia jį į sekretoriatą.
6. Pareiškimas turi būti:
 - 6.1. parašytas valstybine kalba;
 - 6.2. parašytas įskaitomai;
 - 6.3. aiškiai ir motyvuotai išdėstyta pareiškimo esmė;
 - 6.4. pareiškėjo pasirašytas, jame nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys (telefonas, elektroninio pašto adresas) ryšiui palaikyti. Tuo atveju, jei pareiškimą perduoda atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir paciento, kurio vardu jis kreipiasi duomenys: vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta;
 - 6.5. prie paštu siunčiamo pareiškimo pridėta notaro ar kita teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta pareiškėjo asmens dokumento kopija. Betarpiškai pateikiant pareiškimą asmens dokumentas pateikiamas jį priimančiam raštinės darbuotojui, kuris padaro dokumento kopiją. Atstovas, pateikdamas pareiškimą papildomai pateikia teisės aktų

nustatyta tvarka sudarytą atstovavimą patvirtinantį dokumentą arba teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą jo kopiją;

- 6.6. poliklinikoje gautas ne vėliau kaip per vienerius metus nuo paciento sužinojimo apie pažeistą teisę, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.
7. Pareiškimas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas saugiu elektroniniu parašu, prilyginamas pareiškėjo pasirašytam, paštu atsiųstam pareiškimui.
8. Visi pareiškimai (įskaitant ir neatitinkančius šios tvarkos 6 p. keliamų reikalavimų) registruojami prašymų, skundų ir pareiškimų registre. Pareiškimas žymimas registracijos ir kontrolės spaudais. Registracijos spaude įrašoma pareiškimo gavimo data, registracijos numeris, kontrolės spaude- užduoties įvykdymo laikas. Užduoties įvykdymui skiriamas ne ilgesnis kaip 18 darbo dienų nuo pareiškimo gavimo dienos terminas.

III. PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMAS

9. Gavus pareiškimą atliekamas neplaninis vidaus medicininis auditas.
10. Apie pareiškimą auditą atliekantis asmuo nedelsiant, nepažeisdamas draudimo sutartyje (draudimo taisyklės) numatytų terminų informuoja Poliklinikos atsakomybę Sveikatos priežiūros įstaigų civilinės atsakomybės už pacientams padarytą žalą draudimu apdraudusią draudimo bendrovę (toliau-draudimo bendrovė).
11. Neplaninis auditas atliekamas vadovaujantis poliklinikos direktoriaus patvirtinta Kokybės vadybos procedūra „Kokybės vidaus auditas“.
12. Audito išvados pateikiamos Poliklinikos direktoriui.
13. Audito išvados arba jų dalis gali būti pateikta draudimo bendrovei.
14. Prireikus gali būti atliekamas papildomas tyrimas dėl pareiškime nurodytų aplinkybių.
15. Atsakymas pareiškėjui turi būti parengtas ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo pareiškimo gavimo dienos.
16. Atskirais atvejais pareiškimo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas ilgesniam laikui. Atsakymo pareiškėjui pateikimas taip pat gali būti atidedamas iki draudimo bendrovė atliks tyrimą dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju (nedraudžiamuoju) ir pateiks savo išvadas. Abiem atvejais pareiškėjas yra informuotas apie pareiškimo nagrinėjimo eigą ir nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

IV. PAREIŠKIMAI NEATITINKANTYS REIKALAVIMŲ

17. Nenagrinėjami bent vieno šios tvarkos 6 p., reikalavimų neatitinkantys pareiškimai. Esant galimybei (t.y. kontaktiniams duomenims) šie pareiškimai gražinami juos pateikusiam asmeniui nurodant dėl kokių priežasčių jie nėra nagrinėjami.
18. Nenagrinėjami pareiškėjo pakartotinai pateikti pareiškimai tuo pačiu klausimu, taip pačiais motyvais (išskyrus 17 p. aptartą atvejį). Šiuo atveju pareiškėjui siunčiamas pranešimas, kuriuo motyvuotai atsisakoma pakartotinai nagrinėti jo pareiškimą ir/ar prašoma pateikti papildomus dokumentus.

19. Nenagrinėjami su poliklinikos veikla nesusiję pranešimai. Šiuo atveju pareiškėjui nurodoma, kokia institucija yra kompetentinga nagrinėti jo pareiškimą.
20. Nustačius, kad pareiškimas nenagrinėtinas, pareiškėjui kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas siunčiamas atsakymas nurodant atsisakymo nagrinėti jo pateiktą pareiškimą priežastis.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

21. Pareiškėjas, nesutinkantis su poliklinikos sprendimu dėl pareiškimo, gali sprendimą apskųsti teisės aktų nustatyta tvarka.
22. Kokybės vadybos vadovas pusmečio bei metų pabaigoje rengia pareiškimų apibendrinimus, analizuoja pareiškimus bei teikia išvadas. Išvados pateikiamos vadovybei analizei.