

Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos skundų pateikimo tvarka

Kreipiantis į Akreditavimo tarnybą, reikalinga laikytis nustatytos skundų pateikimo tvarkos – skunde turi būti nurodytas adresatas (Akreditavimo tarnybos adresas: A. Juozapavičiaus g. 9, 09311, Vilnius; el. p.: vaspvt@vaspvt.gov.lt) paciento vardas ir pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), skundo dalykas (esmė) – pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai, suteiktos arba nesuteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodant asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir, jei žinoma, kurių asmens sveikatos priežiūros specialistų veiksmai skundžiami, taip pat, kuo tikslesnis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis, kitos aplinkybės, pažymėta skundo surašymo data, skundas turi būti pasirašytas (asmens parašu, o skundą teikiant elektroniniu paštu – elektroniniu parašu). Prie skundo turi būti pridėta asmens sveikatos priežiūros įstaigos atsakymo į skundą kopija (jeigu asmens sveikatos priežiūros įstaiga nepateikė atsakymo per teisės aktų nustatytą laikotarpį – pateikiama skundo, adresuoto asmens sveikatos priežiūros įstaigai, kopija). Pasirašant skundą elektroniniu parašu neprivaloma asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopijos tvirtinti teisės aktų nustatyta tvarka. Informaciją, kaip dokumentą galima pasirašyti elektroniniu parašu, galima rasti interneto svetainėje www.dokobit.lt ir kituose elektroninių dokumentų pasirašymo portaluose.

Jei pacientas miręs, skundą teikiantis asmuo turi pateikti paciento mirties liudijimą, atstovo asmens tapatybę (pasą arba asmens tapatybės kortelę) ir atstovavimą patvirtinančius dokumentus. Jeigu skundas siunčiamas paštu ar per kurjerį, prie skundo turi būti pridėtos paciento mirties liudijimo ir atstovo asmens tapatybę bei atstovavimą patvirtinančių dokumentų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, atstovaujančio advokato ar kt.).

Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai, todėl kaip atstovavimą patvirtinantį dokumentą reikėtų pateikti įpėdinio statusą patvirtinantį dokumentą – notaro išduotą paveldėjimo teisės liudijimą arba sutuoktiniui – santuokos liudijimą, tėvams arba vaikams – gimimo liudijimą, jei keitėsi pavardė, taip pat ir santuokos liudijimą.

Akreditavimo tarnyba, nustačiusi skundų pateikimo trūkumus, pacientus (jų atstovus) raštu informuoja apie šių trūkumų pašalinimo būdus, suteikiant 30 kalendorinių dienų trūkumų pašalinimo terminą. Tuo atveju, kai į Akreditavimo tarnybą kreipiamasi nesilaikant privalomos skundų pateikimo tvarkos (pirmiausia su skundu nesikreipiama į asmens sveikatos priežiūros įstaigą), paciento (jo atstovo) skundas paliekamas nenagrinėtu. Apie tai raštu pranešama pacientui (jo atstovui), nurodant Akreditavimo tarnybos sprendimo apskundimo tvarką. Tačiau tai nereiškia, kad pacientas netenka teisės skųstis dėl galimai nekokybiškų asmens sveikatos priežiūros paslaugų – šiuo atveju pacientui pasiūloma pirmiausia kreiptis su skundu į tą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kurioje buvo teikiamos paslaugos, sulaukti šios įstaigos atsakymo ir, jeigu atsakymas paciento netenkina, nustatyta tvarka jį paskųsti Akreditavimo tarnybai.