

SKUNDŲ PATEIKIMO, PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

1. **Žodiniai skundai** gali būti išdėstomi pareiškėjui tiesiogiai kreipiantis į gydytoją, skyriaus vedėją, vyriausiąją slaugos administratorę, vyriausiojo gydytojo pavaduotoją, vyriausiąjį gydytoją.
 - 1.1. Žodiniai skundai sprendžiami tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipėsi, kitų asmenų ar įstaigos interesų. Prireikus sudaromos galimybės išdėstyti skundą raštu.
2. **Rašytinio skundo pateikimas:**
 - 2.1. Skundą galima pateikti: atvykus į poliklinikos administraciją (320 kab.), atsiunčiant paštu, per kurjerį ar elektroniniu paštu, pasirašius elektroniniu parašu.
 - 2.2. Skunde turi būti nurodyta: pareiškėjo vardas, pavardė, gimimo data, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ar kiti kontaktiniai duomenys bei pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymo nustatyta tvarka, jei asmuo pateikia skundą paštu ar per kurjerį.
 - 2.3. Jei skundą pateikia kitas asmuo, kuriam nebuvo teiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, jis turi pateikti atstovavimą (pavedimą, teismo nutartį ir pan.) bei asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ar jų kopijas, patvirtintas įstatymo nustatyta tvarka.
 - 2.4. Pateiktame skunde turi būti išdėstoma dalyko esmė – suteiktos ar nesuteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, pažeistos paciento teisės ar interesai, įvardijamas specialistas, netinkamai teikęs ar nesuteikęs asmens sveikatos priežiūros paslaugų, nurodomas paslaugų teikimo laikotarpis, kitos svarbios aplinkybės.
 - 2.5. Skunde turi būti surašymo data ir jį surašiusio asmens parašas (arba elektroninis parašas).
 - 2.6. Skundas turi būti įskaitomas ir surašytas valstybine kalba.
3. Atitinkantis visus 2 punkte išvardintus reikalavimus skundas priimamas ir nustatyta tvarka registruojamas biuro administratorės.
4. Jei skundas neatitinka skundo pateikimo reikalavimų, išdėstytų 2 punkte, per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos išsiunčiama informacija pareiškėjui apie nustatytus trūkumus ir suteikiamas 20 kalendorinių dienų terminas, skaičiuojamas nuo siunčiamo rašto registracijos dienos, trūkumams pašalinti. Jei per šį terminą trūkumai nepašalinami, skundas paliekamas nenagrinėtas.
5. Jei asmuo skundo pateikimo trūkumus pašalina vėliau nei numatyta, skundas turi būti teikiamas iš naujo.
6. Skundą pateikusiam asmeniui informacija apie skundo nagrinėjimo rezultatus pateikiama per 20 darbo dienų nuo skundo įregistravimo dienos. Jei buvo teikti dokumentai papildymui, tai skundo nagrinėjimo išvados pateikiamos per 20 darbo dienų nuo paskutinių dokumentų pateikimo įregistravimo dienos.