

VI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

128. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą.

129. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

130. Pacientas su skundu privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

131. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

132. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Centre.

133. Centras, gavęs paciento skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

134. Centro skyriuose yra atsiliepimų dėžutės, kuriose pacientas gali palikti savo atsiliepimą, pareikšti savo nuomonę apie Centro teikiamas pasaugas. Atsiliepimus pacientai taip pat gali siųsti Centro elektroniniu paštu info@kaplc.lt.

135. Administracijoje gauti skundai ir pareiškimai registruojami gautų dokumentų žurnale, nagrinėjami, kaip nurodyta direktoriaus patvirtintoje „Skundų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarkoje“.

136. Skundai, pareiškimai, gauti be pareiškėjo asmens duomenų tiriama priklausomai nuo išdėstytų faktų reikšmingumo. Sprendimą tirti ar ne priima Centro direktorius, atsakymai į tokius skundus niekam neteikiami.

137. Kilus ginčui ar konfliktui tarp paciento ir sveikatos priežiūros specialisto, nesutarimą sprendžia skyriaus vedėjas. Skyriaus vedėjo sprendimą pacientas gali apskųsti Centro direktoriui raštu.

138. Jei pacientas elgiasi agresyviai, grasina, yra apsvaigęs nuo alkoholio, toksinių ar narkotinių medžiagų, Centro personalas turi teisę iškviesti policiją.

139. Jei pacientas turi nusiskundimų dėl Centro darbo tvarkos, juos gali pateikti raštu arba žodžiu Centro administracijai jos priėmimo valandomis.