

## KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kreipimūsi 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 kreipimūsi nagrinėjimą bei paslaugų kokybės gerinimą.
3. Tvaroje naudojamos šios sąvokos:
  - 3.1. Poliklinika – VšĮ Karoliniškių poliklinika;
  - 3.2. Pareiškėjas – pacientas, jo atstovas ar kitas tretysis asmuo;
  - 3.3. Kreipimasis – žodinis kreipimasis dėl, pareiškėjo manymu, pažeistų jo teisių ar teisėtų interesų ir/ar asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarkos. Kreipimuisi nepriskiriami nepageidaujami įvykiai.<sup>1</sup>
  - 3.4. Atsakingas darbuotojas – Poliklinikos darbuotojas, nagrinėjantis kreipimūsi.

### II. KREIPIMOSI PRIĖMIMAS

4. Pareiškėjas žodžiu (telefonu ar tiesiogiai pareiškėjui atvykus į Polikliniką) gali kreiptis Poliklinikos darbo laiku.
5. Kreipimasis gali būti išdėstomas bet kuriam darbuotojui, kuris nukreipia pareiškėją atsakingam darbuotojui.
6. Atsakingas darbuotojas nustatomas pagal kreipimosi pobūdį: paprastai kreipimūsi nagrinėja padalinio vadovas arba už padalinio darbo organizavimą atsakingas darbuotojas.
7. Pareiškėjo kreipimosi metu atsakingam darbuotojui nesant darbo vietoje, darbuotojas pareiškėjui nurodo atsakingo asmens pareigas, vardą, pavardę, kabineto numerį, darbo laiką ir telefono numerį.

### III. KREIPIMOSI NAGRINĖJIMAS

8. Kreipimaisi turi būti išnagrinėti nedelsiant t.y. tuo metu, kai pareiškėjas kreipiasi. Jei kreipimosi negalima išnagrinėti nedelsiant, atsakingas darbuotojas suderina su pareiškėju kitą laiką, ne vėlesnį kaip po 2 (dviejų) darbo dienų, bei būdą, kuriuo, detaliau susipažinęs su susidariusia situacija, galės išsamiai informuoti pareiškėją jam rūpimais klausimais.
9. Atsakingas darbuotojas, nagrinėjantis kreipimūsi turi laikytis šių reikalavimų:
  - 9.1. Prisistatyti pareiškėjui pasakant savo vardą, pavardę bei pareigas;
  - 9.2. Atidžiai išklausti pareiškėją, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

<sup>1</sup> Nepageidaujama įvykiais yra laikomi įvykiai, reakcijos, reiškiniai, aplinkybės, atsiradę dėl veikos, 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)).

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. KREIPIMŪSI REGISTRAVIMAS IR ANALIZĖ

11. Priklausomai nuo kreipimosi pobūdžio ir esmės, kreipimaisi skirstomi į registruotinus ir neregistruotinus.

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 tvarka;

12.2. kreipimaisi nesusiję su įstaigos veikla.

13. Ar kreipimasis registruotinas nustato atsakingas darbuotojas.

14. Atsakingas darbuotojas nustatęs, kad kreipimasis registruotinas, registruoja jį padalinio kreipimūsi registre (kreipimūsi registro forma nurodyta šio aprašo 1 priede) ne vėliau kaip kreipimosi dieną.

15. Kreipimūsi apskaitą veda padalinių vadovai arba už padalinio darbo organizavimą atsakingi darbuotojai. Kartą per ketvirtį padalinio vadovas arba už padalinio darbo organizavimą atsakingas darbuotojas parengia ataskaitą, kurioje apibendrinamas įregistruotų kreipimūsi skaičius, jų priežastys, tyrimo rezultatai, pritaikytos priemonės bei siūlymai dėl kreipimūsi prevencijos.

16. Ataskaita ne vėliau kaip kito ketvirčio pirmą savaitę teikiama kokybės vadybos vadovui.

17. Kokybės vadybos vadovas rengia kreipimūsi apibendrinimus, analizuoja juos bei teikia išvadas vadovybinei analizei.

#### PARENGĖ:

Kokybės vadybos vadovė Larisa Sergejeva, tel. 240 21 12, el.p. [larisa.sergejeva@karpol.lt](mailto:larisa.sergejeva@karpol.lt)

Kokybės vadybininkė Jovita Paliliūnaitė, tel. 240 21 12, el.p. [jovita.paliliunaite@karpol.lt](mailto:jovita.paliliunaite@karpol.lt)

Teisininkė Rūta Kazlauskaitė, tel. 245 84 21, el.p. [ruta.kazlauskaite@karpol.lt](mailto:ruta.kazlauskaite@karpol.lt)

