VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS
RESPUBLIKINĖS KLAIPĖDOS LIGONINĖS
DIREKTORIUS

Į S A K Y M A S
DĖL PACIENTO SKUNDO NAGRINĖJIMO VŠĮ RESPUBLIKINĖJE KLAIPĖDOS LIGONINĖJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2024 m. liepos 8 d. Nr. (1.6)-Į-157
Klaipėda

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 23 straipsnio 2 dalimi, Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2019 m. lapkričio 15 d. įsakymo Nr. V-1296 redakcija), 5.3 punkto ir Reikalavimų paciento skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. sausio 9 d. įsakymu Nr. V-36 „Dėl Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo įgyvendinimo“, nuostatomis:

1. T v i r t i n u Paciento skundo nagrinėjimo VšĮ Respublikinėje Klaipėdos ligoninėje tvarkos aprašą (pridedama).

2. P a v e d u :

2.1. Dokumentų valdymo skyriui su šiuo įsakymu supažindinti direktoriaus pavaduotojus, filialų, padalinių ir skyrių vadovus bei vyriausiuosius/vyresniuosius slaugytojus ir paskelbti šį įsakymą įstaigos intranete “Felix”;

2.2. filialų, padalinių ir skyrių vadovams bei vyriausiesiems/vyresniesiems slaugytojams su šiuo įsakymu supažindinti pavaldžius darbuotojus bei užtikrinti pacientui galimybę susipažinti su šiuo įsakymu filiale, padaliniuose ir skyriuose;

2.3. viešųjų ryšių koordinatoriui atnaujinti įstaigos interneto svetainėje skelbiamą informaciją apie paciento skundo nagrinėjimo tvarką VšĮ Respublikinėje Klaipėdos ligoninėje ir paskelbti šį įsakymą įstaigos interneto svetainėje;

2.4. įsakymo vykdymo kontrolę Vidaus medicininio audito skyriaus vadovui.

3. P r i p a ž į s t u netekusiu galios 2011 m. rugpjūčio 18 d. VšĮ Respublikinės Klaipėdos ligoninės vyriausiojo gydytojo įsakymą Nr. P-251(1.7) „Dėl Paciento (jo atstovo) prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Direktorius Darius Steponkus

SUDERINTA
Vidaus medicininio audito skyriaus vadovė
S. Misikonienė

Parengė:
Teisininkė Renata Baužienė

PATVIRTINTA
VšĮ Respublikinės Klaipėdos ligoninės
direktoriaus 2024 m. liepos 8 d.
įsakymu Nr. (1.6)-Į-157

PACIENTO SKUNDO NAGRINĖJIMO VŠĮ RESPUBLIKINĖJE KLAIPĖDOS LIGONINĖJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paciento skundo nagrinėjimo VšĮ Respublikinėje Klaipėdos ligoninėje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja paciento skundo pateikimo, priėmimo tvarką, jo nagrinėjimą bei informavimo apie nagrinėjimo rezultatus tvarką VšĮ Respublikinėje Klaipėdos ligoninėje (toliau – Įstaiga) bei apskundimo tvarką.

2. Aprašas parengtas įgyvendinant Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo, Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2019 m. lapkričio 15 d. įsakymo Nr. V-1296 redakcija), ir Reikalavimų paciento skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. sausio 9 d. įsakymu Nr. V-36 „Dėl Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo įgyvendinimo“, nuostatas.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

3.2. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

3.3. **Paciento skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Įstaigą, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai;

3.4. **Skundo dalykas** – suteiktos arba nesuteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai, paciento teisių pažeidimą pagrindžiančios aplinkybės, Įstaigos veiksmai ir, jei žinoma, kurių asmens sveikatos priežiūros specialistų veiksmai skundžiami, taip pat kuo tikslesnis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis, paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą ir kitos aplinkybės.

4. Kitos šio Aprašo vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme vartojamas sąvokas.

5. Įstaigos direktoriaus paskirtas įstaigos darbuotojas, nagrinėdamas paciento skundą, vadovaujasi teisingumo, sąžiningumo, protingumo, paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto bei savitarpio pagarbos, supratimo, pagalbos principais.

6. Jeigu yra priežastys, galinčios sukelti Įstaigos darbuotojo viešųjų ir privačių interesų konfliktą, Įstaigos darbuotojas nusišalina nuo skundo nagrinėjimo ir informuoja apie tai Įstaigos direktorių, nurodydamas nusišalinimo priežastį.

7. Už Aprašo įgyvendinimą atsako visi skundo nagrinėjimo procedūroje dalyvaujantys Įstaigos darbuotojai.

II SKYRIUS
SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Pacientas, jei jo manymu, buvo pažeistos jo teisės Įstaigoje, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta

žala, dėl kurios atlyginimo kreipiamasi Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 24 straipsnyje nustatyta tvarka.

9. Skundai gali būti pateikiami:

9.1. tiesiogiai atvykus į Įstaigą ir pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

9.2. siunčiant registruota pašto siunta;

9.3. siunčiant per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą;

9.4. siunčiami Įstaigos elektroniniu paštu info@kal.lt, Įstaigoje sudarytoms Etikos komisijai elektroniniu paštu etikos.komisija@kal.lt bei Medicinos etikos komisijai elektroniniu paštu mek@kal.lt ir kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę;

9.5. siunčiant kitais būdais, užtikrinančiais 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (OL 2016 L 119, p. 1), nustatytus asmens duomenų apsaugos reikalavimus.

10. Paciento skundą priima ir registruoja Dokumentų valdymo skyriaus darbuotojas gaunamų raštų registre Įstaigos direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka. Ant skundų dedamas spaudas, jame įrašomas Įstaigos registracijos numeris bei skundo gavimo data. Prie registruoto skundo prisegamas laiško vokas, kai jis pateiktas registruota pašto siunta.

11. Priėmus Paciento skundą, Paciento pageidavimu įteikiamas, o jeigu skundas gautas paštu, Paciento pageidavimu per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo Įstaigoje Paciento nurodytu adresu išsiunčiamas skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta skundo kopija. Spaude turi būti nurodytas Įstaigos (ar jos padalinio) pavadinimas, skundo priėmimo data ir registracijos numeris, prireikus kita reikiama informacija.

12. Skundą priėmęs ir jį užregistravęs Dokumentų valdymo skyriaus darbuotojas Paciento skundą pirminiam įvertinimui nukreipia Vidaus medicininio audito skyriaus vadovui ir (ar) Įstaigos teisininkui.

13. Skunde turi būti nurodyta:

13.1. paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

13.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;

13.3. paciento teisės, kurias, jo manymu, Įstaiga pažeidė;

13.4. paciento teisių pažeidimą pagrindžiančios aplinkybės (aprašymas);

13.5. paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą (pvz., suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, grąžinti lėšas, sumokėtas už paslaugas ir kt.).

14. Kartu su skundu turi būti teikiami šie dokumentai:

14.1. skundą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;

14.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – atstovavimą liudijantis dokumentas (įgaliojimas ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, sutarties su advokatu dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas, kuriame nurodyti Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo 49 straipsnio 2 dalyje nurodyti duomenys, ir advokato pažymėjimas, jei prašymą teikia vaiko tėvai – vaiko gimimo liudijimo, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija);

14.3. jeigu skundą pateikia kitas asmuo – dokumentas, patvirtinantis, kad asmuo turi teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą, tai yra kad asmuo yra paciento įpėdinis pagal testamentą ar pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvas / motina, vaikas.

14.4. jeigu pacientas juos turi, dokumentai, patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus.

15. Aprašo 14 punkte nurodytų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno. Jei prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, dokumentų kopijos gali būti patvirtintos advokato.

16. Skundas turi būti įskaitomas ir pateiktas valstybine kalba.

17. Prie skundo gali būti pridedami kiti Aprašo 14-15 punktuose nenurodyti paciento turimi dokumentai (priedai), pagrindžiantys skundžiamas aplinkybes.

18. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, Įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo Įstaigoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą Įstaigai pateikti iš naujo.

19. Skundai nenagrinėjami ar skundo nagrinėjimą nutraukiami šiais atvejais:

19.1. kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą pateikęs asmuo per šio Aprašo 18 punkte nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

19.2. skundas parašytas neįskaitomai;

19.3. Įstaiga jau yra išnagrinėjusi skundą dėl to paties dalyko;

19.4. Įstaiga nėra kompetentinga nagrinėti skundo.

20. Įstaiga apie sprendimą nenagrinėti skundo ar skundo nagrinėjimą nutraukti informuoja Pacientą per 3 darbo dienas nuo Aprašo 19 punkte nustatytų pagrindų paaiškėjimo dienos. Sprendimo projektą rengia Įstaigos teisininkas.

21. Pacientui pateikus skundą žodžiu, aptariami galimi abiem pusėms priimtini problemos sprendimo būdai ir sutariama dėl terminų. Pacientas, nesutinkantis su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, savo skundą pateikia šio Aprašo nustatyta tvarka.

22. Atsakymai į anoniminius skundus ir informacija apie priimtus sprendimus nėra teikiami. Anoniminiai skundai, kuriuose nurodytos paciento teisių pažeidimą pagrindžiančios aplinkybės bei kiti galimi teisės aktų pažeidimai, aptariami susirinkimų metu.

II SKYRIUS
SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

23. Jei Įstaigai pateiktas skundas atitinka visus Aprašo 13-16 punktuose nustatytus reikalavimus ir nėra Aprašo 19 punkte nurodytų pagrindų, Vidaus medicininio audito skyriaus vadovo ir (ar) Įstaigos teisininko siūlymu Dokumentų valdymo skyriaus darbuotojas skundą perduoda Įstaigos direktoriaus.

24. Atsižvelgdamas į Vidaus medicininio audito skyriaus vadovo ir (ar) Įstaigos teisininko pirminį skundo įvertinimą, Įstaigos vadovas rezoliucija per vieną darbo dieną priima sprendimą dėl skundo nagrinėjimo bei paskiria pagal kompetenciją atsakingus darbuotojus.

25. Skundai perduodami nagrinėti vadovaujantis šiais principais:

25.1. skundai, skirti Įstaigai, atsižvelgiant į skundo pobūdį pagal Įstaigos vadovo rezoliucijas perduodami darbuotojams pagal kuruojamas veiklos sritis, atitinkamo profilio sveikatos priežiūros specialistui, filialų, padalinių ir skyrių vadovams, Vidaus medicininiam audito skyriui, teisininkui, Etikos komisijai ar Medicininės etikos komisijai;

25.2. skundai, adresuoti konkrečiam Įstaigos darbuotojui, filialui, padaliniui ar skyriui, Etikos komisijai ar Medicininės etikos komisijai, perduodami adresatui.

26. Priėmus skundą nagrinėti, Dokumentų valdymo skyrius per vieną darbo dieną pateikia rezoliucijoje nurodytiems atsakingam (-iems) darbuotojui (-ams) skundą su priedais, jei tokie yra.

27. Paciento (jo atstovo) skundo dėl pažeistų teisių nagrinėjimo rezultatai parengiami atsižvelgiant į skundo turinį:

27.1. patenkinti skunde išdėstytus reikalavimus;

27.2. patenkinti skunde išdėstytus reikalavimus iš dalies nurodant priežastis;

27.3. atmesti skundą nurodant priežastis.

28. Įstaiga paciento skundą turi būti išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų

nuo skundo gavimo dienos. Šio Aprašo 18 dalyje nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas. Skundai Įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

29. Atsakingas (-i) darbuotojas (-ai), kuriems paskirta išnagrinėti skunde nurodytus faktus, turi teisę susipažinti su paciento medicininiais dokumentais, gauti su skundu susijusių Įstaigos darbuotojų paaiškinimus raštu ir žodžiu. Visi Įstaigos darbuotojai turi bendradarbiauti su atsakingu (-ais) darbuotoju (-ais) ir teikti informaciją savo kompetencijos ribose.

30. Atsakingas (-i) darbuotojas (-ai), išnagrinėję skunde nurodytus faktus, pateikia Įstaigos vadovui Paciento skundo nagrinėjimo rezultatai su rekomendacijomis ir parengia atsakymo projektą pacientui.

31. Paciento skundo nagrinėjimo rezultatai pateikiami valstybine kalba.

32. Atsakymą į paciento skundą pasirašo Įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo.

33. Įstaigos darbuotojai apie gautus paciento skundus, jų turinį bei priežastis informuojami susirinkimų metu. Aptariamos skundo (-ų) priežastys ir prevencinės priemonės kaip išvengti skundų, siekiant gerinti asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybę, prieinamumą ir priimtinumą bei pateisinti pacientų lūkesčius.

III SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Pacientas, jeigu nesutinka su Įstaigos sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas Įstaigoje nepriimamas nagrinėti, išskyrus šio Aprašo 19 dalyje nurodytus atvejus, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per šio Aprašo 28 dalyje nustatytą terminą, su skundu dėl jo pažeistų teisių gynimo turi teisę kreiptis į:

34.1. Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe;

34.2. Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo

34.3. Lietuvos bioetikos komitetą dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, Į šioje dalyje nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik.

35. Pacientas turi teisę kreiptis tiesiai į teismą, taip pat skųsti teismui Aprašo 34 dalyje nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

36. Informacijos apie paciento buvimą Įstaigoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems Įstaigos darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.
