

VšĮ Kelmės ligoninė	Kokybės sistemos procedūra KSP-O Nr. 3	Leidimo Nr. 3 Lapai 5
----------------------------	---	----------------------------------

VšĮ Kelmės ligoninės pacientų skundų nagrinėjimo tvarka

Parengė: Irena Sirusienė, juristė

Patvirtinta VšĮ Kelmės ligoninės direktoriaus 2023 m. balandžio 24 d. įsakymu Nr. V-45 (1.4)

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Kelmės ligoninės pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja paciento / paciento atstovo skundų pateikimo VšĮ Kelmės ligoninei (toliau – Ligoninė) tvarką bei skundų priėmimo nagrinėti, nagrinėjimo, įforminimo ir atsakymų į juos pateikimo reikalavimus.

2. Šis Aprašas taikomas visiems skundams, gautiems iš paciento / paciento atstovo, dėl pacientams teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybės nagrinėti.

II SKYRIUS

SKUNDO PATEIKIMAS

1. Skundus asmenys gali pateikti žodžiu arba raštu.

2. Pacientas turi teisę pateikti skundą, kai jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, 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, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo kreipiamasi į Komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos.

3. Skundas gali būti pateiktas per E. pristatymo sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu.

4. Skundai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Ligoninės darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar institucijos interesų, Ligoninėje neregistruojami.

5. Jeigu į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Ligoninės darbo dieną, sekretorius referentas, atsakingas už skundų priėmimą, sudaro galimybę išdėstyti skundą raštu.

6. Skundą gali pateikti asmuo, kuriam suėję 16 metų. Asmens, kuris yra jaunesnis nei 16 metų, interesus atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų, įtėvių, globėjas ar rūpintojas.

7. Pilnamečiam pacientui, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: sutuoktinis, sugyventinis (partneris), o kai jo nėra – vienas iš šio paciento tėvų (įtėvių) arba vienas iš šio paciento pilnamečių vaikų, arba vienas iš šio paciento pilnamečių brolių (seserų), arba vienas iš šio paciento pilnamečių vaikaičių, arba vienas iš šio paciento senelių.

8. Jei skundą teikia paciento atstovas (pareiškėjas nėra pacientas, kuriam teiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos), skunde turi būti nurodyti paciento atstovo vardas, pavardė, adresas, kuriuo bus nusiųstas įstaigos atsakymas / sprendimas, bei paciento, kurio vardu jis kreipiasi, duomenys (vardas, pavardė, adresas). Taip pat, su skundu turi būti pateiktas atstovavimą

patvirtinantis dokumentas ir atstovaujančio asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas.

9. Skunde turi būti nurodytas paciento vardas, pavardė, gimimo data, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir / ar kiti kontaktiniai duomenys bei pridedami dokumentai ar teisės aktų nustatyta tvarka jų patvirtintos kopijos, susiję su skundo nagrinėjimu.

10. Su skundu ar pridedami dokumentai ar teisės aktų nustatyta tvarka jų patvirtintos kopijos, susiję su skundo ar nagrinėjimu.

11. Skundas ar turi būti:

11.1. parašytas įskaitomai valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą;

11.2. konkretus ir suprantamas;

11.3. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti skundo autentiškumą.

12. Skunde turi būti aiškiai nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, asmens sveikatos priežiūros įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą bei skundžiamas veiksmas ir / ar sprendimas ar aplinkybės dėl suteiktų arba nesuteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kurių sveikatos priežiūros specialistų veiksmai yra skundžiami (jei tai yra skundo objektas), paslaugų teikimo laikotarpis bei kitos svarbios aplinkybės.

III SKYRIUS

SKUNDŲ IR PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

13. Skundai priimami darbo dienomis, visu Ligoninės administracijos darbo laiku.

14. Skundai gauti tiesiogiai iš pareiškėjo, atsiųsti paštu arba elektroniniu būdu, tą pačią arba ne vėliau kaip kitą darbo dieną užregistruojami Ligoninės dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“ – Asmenų skundų, prašymų ir pareiškimų registre.

15. Ligoninės direktorius, pavaduotojas ar padalinių vadovai gavę asmens skundą žodžiu:

15.1. su pareiškėju iš karto aptaria galimus, abiem pusėms priimtinus skunde iškeltos problemos sprendimo būdus ir sutaria dėl priemonių nurodytiems trūkumams pašalinti ir vykdymo termino.

15.2. jeigu į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Ligoninės darbo dieną, pareiškėjas nukreipiamas pas sekretorių referentą išdėstyti skundą raštu.

16. Ligoninei gavus asmens skundą raštu, Ligoninės direktoriaus pavedimu paskiriami atsakingi už skundo nagrinėjimą darbuotojai arba sudaroma komisija skundui išnagrinėti.

17. Draudžiama perduoti skundą nagrinėjimui tiems darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami. Darbuotojas, nagrinėjantis skundą privalo nusišalinti arba būti nušalintas, jei yra

priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

18. Sprendimą dėl darbuotojo nušalinimo, nagrinėjant skundą, priima Ligoninės direktorius.

19. Skundas privalo būti išnagrinėtas ir pacientas raštu informuotas apie skundo nagrinėjimo rezultatus, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo registravimo Ligoninėje dienos.

20. Skundai ir pareiškimai gali būti nenagrinėjami šiais atvejais:

20.1. nėra galimybės skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti skundo autentiškumo;

20.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Ligoninė negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

20.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą Ligoninė yra pateikusi arba sprendimą yra priėmusi kita institucija ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

21. Jei priimant ar priėmus asmens skundą, adresuotą vienai institucijai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Ligoninė ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją

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

23. Jeigu skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o institucija tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo Ligoninėje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstamų dokumentų nepateiks. Jeigu per institucijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, ar skundo nagrinėjimas Ligoninės direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Ligoninės nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens institucijai pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Ligoninė pasilieka šių dokumentų kopijas.

24. Sudaryta komisija pateikia Ligoninės direktoriui skundo nagrinėjimo ataskaitą su išvadomis. Skundo nagrinėjimo ataskaitoje turi būti pateikti tikslūs, išsamūs, pagrįsti galiojančių

teisės aktų nuostatomis atsakymai į skunde pateiktus klausimus / nurodytų aplinkybių įvertinimas.

IV SKYRIUS

ATSAKymo Į SKUNDĄ PATEIKIMAS

25. Atsakymas į skundą pareiškėjui pateikiamas valstybine kalba, tokiu būdu, koku buvo pateiktas skundas, nebent pareiškėjas yra nurodęs pageidavimą gauti atsakymą kitu būdu.

26. Atsakymas į skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (iteikiamas) asmeniui, o antras lieka Ligoninėje.

27. Pareiškėjas, nesutinkantis su Ligoninės sprendimu dėl jo manymu pažeistų teisių, gali sprendimą apskųsti teisės aktų nustatyta tvarka:

- dėl pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe - Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie Sveikatos apsaugos ministerijos;

- dėl pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais – Valstybinei ligonių kasai prie Sveikatos apsaugos ministerijos;

- dėl pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams - Lietuvos bioetikos komitetą;

V SKYRIUS

ATSAKOMYBĖ

28. Už pacientų skundų ar pareiškimų nagrinėjimo tvarką atsakingas Ligoninės direktoriaus pavaduotojas.

29. Nagrinėdami pacientų skundus, teikdami asmenims informaciją, Ligoninės darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo ir efektyvumo principais bei LR teisės aktų, Ligoninės vidaus tvarkos taisyklių nuostatomis.