



**KRETINGOS RAJONO SAVIVALDYBĖS
VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS KRETINGOS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2024 m. kovo 26 d. Nr. V1-29
Kretinga

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos 1996 m. spalio 3 d. Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu Nr. I-1562 ir LR SAM 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr.V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“:

1. T v i r t i n u pridedamą Pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą.
2. N u r o d a u asmens sveikatos priežiūros specialistams susipažinti su patvirtintu tvarkos aprašu.
3. S k e l b i u netekus galios 2016-12-02 įsakymą Nr.V1-130 „Dėl pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 2017-02-21 įsakymą Nr.V1-019 „Dėl pacientui padarytos žalos atveju, kai nėra paciento ar jo atstovo skundo, nagrinėjimo tvarkos aprašo tvirtinimo“.

Direktorius

Arnas Juškys

PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis Tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) skirtas nustatyti pacientų skundų nagrinėjimo tvarką Kretingos PSPC.

2. Aprašas taikomas visuose VšĮ Kretingos pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – Centro) padaliniuose.

II SKYRIUS NUORODOS

3. Aprašas parengtas vadovaujantis:

3.1. Lietuvos Respublikos 1996 m. spalio 3 d. Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu Nr. I-1562 (suvestinė redakcija nuo 2024-01-24).

3.2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmens prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (suvestinė redakcija 2022-09-03).

3.3. LR SAM 2020 m. sausio 9 d. įsakymu Nr.V-36 „Dėl Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo įgyvendinimo“ (suvestinė redakcija nuo 2023-04-01).

3.4. LR SAM 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr.V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ (suvestinė redakcija nuo 2020-05-01).

III SKYRIUS PACIENTŲ SKUNDŲ (PRAŠYMŲ IR PAREIŠKIMŲ) NAGRINĖJIMO TVARKA

4. **Bendrosios nuostatos.** Paciento skundas (prašymas, pareiškimas, pastaba, pasiūlymas, pageidavimas, atsiliepinimas – asmens (toliau – pareiškėjo) rašytinis kreipimasis į Kretingos PSPC, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai. Pacientu laikomas asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

5. Pacientas, kurio manymu Kretingos PSPC buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienerius 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 padarytos turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo, nustatyta tvarka pacientas turi kreiptis į Komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos (Šio Aprašo 22 p.).

6. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į Kretingos PSPC), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu info@kretingospspc.lt, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę).

7. Skundas gali būti pateiktas paties paciento arba paciento atstovo, pateikiant atstovavimą patvirtinančią dokumentą ir nurodant pacientą, kurio vardu jis kreipiasi (dokumentų kopijos pasilieka prie skundo įstaigoje). Skunde turi būti nurodyta:

7.1. paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris ir (arba) elektroninio pašto adresas;

7.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris ir (arba) elektroninio pašto adresas;

7.3. paciento teisės, kurias, jo manymu, Kretingos PSPC dirbantys darbuotojai pažeidė;

7.4. paciento teisių pažeidimą pagrindžiančios aplinkybės (prašymas);

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

7.6. skundas turi būti parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į lietuvių kalbą.

8. Kartu su skundu turi būti teikiami šie dokumentai:

8.1. skundą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;

8.2. 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);

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

9. Aprašo 8 punkte nurodytų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno, arba, jei prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, – advokato, arba pateikti elektroninių ryšių priemonėmis pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti prašymą teikiančio asmens tapatybę ir teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Kai prašymas sveikatos priežiūros įstaigai teikiamas tiesiogiai, skundą teikiantis asmuo privalo Kretingos PSPC prašymą priimančiam atstovui – administratorei referentei parodyti savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir kitus 8 p. nurodytų dokumentų originalus, kurie patikrinami, esant poreikiui padaromos kopijos ir grąžinami pateikusiam asmeniui.

10. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant grąžinimo priežastis šiais atvejais:

10.1. 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 14 punkte nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

10.2. skundas parašytas neįskaitomai.

11. Nepasirašyti skundai, kuriuose nėra pareiškėjo duomenų (pavardės, adreso, telefono numerio), laikomi anonimiais ir nenagrinėjami.

12. **Skundų registravimas ir nagrinėjimas.** Gautą paciento skundą administratorė referentė užregistruoja Pacientų prašymų (skundų) registracijos žurnale V16 (**1 priedas**).

13. Pacientus, pageidaujančius skundus ar pastabas išsakyti žodžiu, administratorė referentė nukreipia pas centro direktorių ar jo pavaduotoją, kuriam pacientas išdėsto pareiškimo turinį, aplinkybes ir priežastis. Atvejai, kai, pacientui kreipiantis žodžiu, centro direktorius, išsiaiškines situaciją, ją išsprendžia nedelsiant ir apie tai informuoja pareiškėją, neregistruojami. Žodinių skundų negalint išspręsti nedelsiant, pacientui yra pasiūloma dėl pažeistų teisių kreiptis raštu, laikantis šio Aprašo nustatytų reikalavimų.

14. Užregistravus paciento skundą, administratorė referentė tą pačią dieną jį perduoda Centro direktoriui, o pareiškėjas el. paštu ar telefonu informuojamas, jog Kretingos PSPC paciento skundas bus išnagrinėtas ir raštu pranešta pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui apie nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. 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, administratorė referentė ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo 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 Kretingos PSPC pateikti iš naujo.

15. Pareiškėjui pageidaujant, administratorė referentė per 2 darbo dienas įteikia arba išsiunčia prašymo gavimą patvirtinančią Pažymą apie priimtus dokumentus (2 priedas) arba registracijos spaudu pažymėtą prašymo kopiją.

16. Gavęs užregistruotą paciento skundą, direktorius pasirašo įsakymą dėl neplaninio vidaus medicininio audito atlikimo ir perduoda skundą Vidaus medicininio audito padalinii skunde nurodytiems reikalavimams ar siūlymams nagrinėti.

17. Vidaus medicininio audito padalinio vadovas, gavęs Centro direktoriaus įsakymą dėl neplaninio vidaus medicininio audito ir nurodymą išnagrinėti paciento skundą:

17.1. sudaro audito grupę atvejui nagrinėti;

17.2. organizuoja pirminės medicininės dokumentacijos surinkimą;

17.3. organizuoja sveikatos priežiūros specialistų, minimų pareiškėjo prašyme, raštiškų paaiškinimų apie minimo įvykio aplinkybes ir jų vertinimą surinkimą;

17.4. atlieka kitus veiksmus, būtinus skundo išnagrinėjimui.

18. Nagrinėjant skundą, išanalizuojami įrašai medicininėje dokumentacijoje, darbuotojų paaiškinimai, visos kitos faktinės aplinkybės. Nagrinėjimas įforminamas vidaus medicininio audito ataskaita, Vidaus medicininio audito veiklos aprašo nustatyta tvarka. Vidaus medicininio audito ataskaita, kartu su atsakymo pareiškėjui projektui pateikiama Centro direktoriui.

19. Kretingos PSPC paciento skundas turi būti išnagrinėtas ir raštu pranešta pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo Kretingos PSPC dienos. Šio Aprašo 14 punkte nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas. Skundai asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

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

21. Atsakymą pareiškėjui pasirašo Kretingos PSPC direktorius.

22. Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą. Į šioje dalyje nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, jeigu nesutinka su Kretingos PSPC sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas nepriimamas nagrinėti, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per nustatytą terminą. Nurodytais atvejais pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skųsti teismui Centro veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

23. Pacientas ar kitas pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 13 straipsnyje nurodytas asmuo (toliau kartu – kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą), norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos Apraše nustatyta tvarka turi kreiptis į Komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo.

24. **Skundų analizė ir panaudojimas paslaugų kokybei gerinti.** Skundų tyrimų rezultatai panaudojami išsiaiškinti paslaugų kokybės ir saugos spragas, nepageidaujamus įvykius, neatitiktis, komunikacijos trūkumus, bendravimo etikos problemas bei numatyti priemones paslaugų kokybei gerinti. Skundų priežastys aptariamos su darbuotojais.

25. Nagrinėjant gautus skundus nustatytos neatitiktys ar nepageidaujami įvykiai registruojami Neatitiktį ir Nepageidaujamų įvykių registravimo aprašų nustatyta tvarka.

26. Vidaus medicininio audito padalinio vadovas direktoriui ne vėliau kaip iki vasario 1 d. privalo pateikti pacientų prašymų (skundų) nagrinėjimo analizę už kalendorinius metus, nurodant jų skaičių, pasitvirtinusių (nepasitvirtinusių) skundų skaičių, jų dinamiką, nagrinėjimo terminų laikymąsi, pakartotinius skundus tuo pačiu klausimu, įstaigos išvadų apskundimo aukštesnėms instancijoms atvejus, korekcinių ir prevencinių veiksmų efektyvumą.

IV SKYRIUS ATSAKOMYBĖ

27. Kretingos PSPC direktorius atsako už Tvarkos aprašo patvirtinimą ir neplaninio vidaus medicininio audito skundo nagrinėjimui, paskyrimą.

28. Administratorė referentė atsako už gauto skundo atitikimą nustatytiems reikalavimams, įvertinimą, užregistravimą Pacientų prašymų (skundų) registracijos žurnale V16, pareiškėjo informavimą ir skundo perdavimą Direktoriui.

29. Vidaus medicininio audito padalinio vadovas atsako už skundo išnagrinėjimo organizavimą, atsakymo pareiškėjui parengimą, metinės skundų nagrinėjimo analizės parengimą ir pateikimą Kretingos PSPC direktoriui, korekcinių ir prevencinių veiksmų, reikalingų paslaugų kokybės gerinimui siūlymą ir jų efektyvumo vertinimą.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Aprašo keitimus rengia vidaus medicinos audito padalinys.

PATVIRTINTA
VšĮ Kretingos PSPC direktoriaus
2024 m. kovo 26 d. įsakymu Nr.V1-29
2 priedas

(Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(institucijos ar įstaigos pavadinimas, duomenys)

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris*)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

_____ (pareigų pavadinimas) _____ (parašas) _____ (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo