

Viešoji įstaiga UTENOS LIGONINĖ		
R 98-2024	REGLAMENTAS	Leidimas 3
	Viešosios įstaigos Utenos ligoninės pacientų skundų ir kreipimūsi nagrinėjimo tvarkos aprašas	Lapas 1/6

PATVIRTINTA

VšĮ Utenos ligoninės direktoriaus

2024 m. balandžio 9 d. įsakymu Nr. V-39

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS UTENOS LIGONINĖS
PACIENTŲ SKUNDŲ IR KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMO TVARKOS
APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Pacientų skundų ir kreipimūsi nagrinėjimo viešojoje įstaigoje Utenos ligoninėje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja pacientų, jų atstovų skundų (išskyrus dėl paciento sveikatai padarytos žalos atlyginimo) dėl pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu, kokybe ir gynimo priėmimo, nagrinėjimo ir atsakymų į juos rengimo viešojoje įstaigoje Utenos ligoninėje (toliau – Ligoninė) tvarką. Aprašo nuostatos taip pat taikomos nagrinėjant kitus kreipimusis (žodinius nusiskundimus) tiek, kiek šių klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis (aktualiomis redakcijomis):

2.1. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu;

2.2. Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu;

2.3. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL 2016 L 119, p. 1);

2.4. Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“;

2.5. Reikalavimų paciento skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, aprašu, patvirtintu 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“.

3. Apraše vartojamos sąvokos ir jų apibrėžtys:

3.1. kreipimasis – paciento ar jo atstovo kreipimasis žodžiu į Ligoninės darbuotojus, kuriuo informuojama apie atskirų darbuotojų ar Ligoninės veiklos trūkumus ir (ar) pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį;

3.2. pacientas – fizinis asmuo, kuris naudojasi Ligoninės teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis;

Dodumento parengimo data: 2024-04-05	Pagrindiniai rengėjai: Juristas Eugenijus Gaščenka	Dokumentas valdomas. Egzempliorius Nr.
--------------------------------------	---	---

Viešoji įstaiga UTENOS LIGONINĖ		
R 98-2024	REGLAMENTAS Viešosios įstaigos Utenos ligoninės pacientų skundų ir kreipimūsi nagrinėjimo tvarkos aprašas	Leidimas 3
		Lapas 2/6

3.3. skundas – paciento ar jo atstovo rašytinis kreipimasis į Ligoninę, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu, kokybe ir gynimo (išskyrus dėl paciento sveikatai padarytos žalos atlyginimo).

4. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.

II SKYRIUS SKUNDO PATEIKIMAS

5. Pacientas turi teisę pateikti skundą Ligoninei dėl, jo manymu, pažeistų jo teisių 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.

6. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į Ligoninės administraciją sekretoriui referentui darbo valandomis), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį siunčiami elektroniniu paštu, adresu info@utenosligonine.lt, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Skundas, atsiųstas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

7. Ligoninės darbuotojai, gavę rašytinius skundus tiesiogiai arba elektroniniu paštu, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną privalo juos perduoti registruoti Ligoninės Bendrųjų reikalų skyriaus sekretoriui referentui.

8. Skundas turi būti parašytas valstybine kalba, parašytas įskaitomai ir asmens pasirašytas. Skunde turi būti nurodyta:

8.1. paciento vardas, pavardė bei kontaktiniai duomenys (gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio numeris, elektroninio pašto adresas);

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

8.3. paciento teisės, kurias, jo manymu, Ligoninė pažeidė;

8.4. aplinkybės, susijusios su paciento teisių pažeidimu;

8.5. paciento reikalavimai / siūlymai pašalinti jo teisių pažeidimą (pvz., suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas).

9. Kartu su skundu turi būti teikiami šie dokumentai:

9.1. skundą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;

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

Viešoji įstaiga UTENOS LIGONINĖ		
R 98-2024	Viešosios įstaigos Utenos ligoninės pacientų skundų ir kreipimūsi nagrinėjimo tvarkos aprašas	REGLAMENTAS
		Leidimas 3 Lapas 3/6

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

10. Aprašo 9 punkte nurodytų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno, arba, jei prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas (advokato padėjėjas), – advokato (advokato padėjėjas), 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. Jeigu skundas pateikiamas tiesiogiai (atvykus į Ligoninę), skundą priimantis sekretorius referentas įsitikina skundą pateikiančio asmens tapatybę tai pažymėdamas priimamame dokumente, padaro asmens dokumento kopiją ir, pateikus originalus arba šiame punkte nustatyta tvarka patvirtintas dokumentų kopijas, patvirtina Aprašo 9 punkte nurodytų dokumentų kopijų tikrumą.

III SKYRIUS SKUNDO PRIĖMIMAS

11. Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojas, priimantis skundą, įvertina, ar skundas atitinka Aprašo 8–10 punkte nustatytus formos reikalavimus. Skundus, kurie atitinka nustatytus formos reikalavimus, Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojas registruoja Ligoninės dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS) ir per DVS arba popierinę dokumento formą teikia Ligoninės direktoriui rezoliucijai. Pareiškėjo pageidavimu, skundą priimantis Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojas patvirtina skundo gavimą uždedamas dokumento registracijos spaudą pareiškėjo egzemplioriuje.

12. Aprašo 8–10 punkte nustatytų reikalavimų neatitinkantys skundai, neregistruojami, apie juos nedelsiant informuojamas direktoriaus pavaduotojas valdymui, jam nesant Bendrųjų reikalų skyriaus vedėjas, kuris įvertina nustatytų reikalavimų neatitinkančio skundo turinį bei priima sprendimą dėl jo registravimo ir nagrinėjimo.

13. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi ar netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, Bendrųjų reikalų skyrius ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo Ligoninėje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus. Pareiškėjas taip pat informuojamas, kad per 30 dienų nuo Ligoninės rašto apie nustatytus trūkumus gavimo dienos šių trūkumų nepašalinus skundas nebus nagrinėjamas. Tokiu atveju pacientas turi teisę skundą Ligoninei pateikti iš naujo. Tais atvejais, kai skunde nenurodyta jokių asmens kontaktinių duomenų, skundas nenagrinėjamas.

14. Skundas nenagrinėjamas arba skundo nagrinėjimas nutraukiamas, jeigu jis buvo pradėtas nagrinėti, šiais atvejais:

14.1. 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 Aprašo 13 punkte nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus;

14.2. skundas parašytas neįskaitomai;

14.3. skundas Ligoninėje gautas vėliau nei vieneri metai nuo tos dienos, kai pacientas sužinojo apie savo teisių pažeidimą, tačiau bet kuriuo atveju, jeigu praėjo daugiau kaip treji metai nuo paciento teisių pažeidimo dienos;

14.4. jeigu paaiškėja, kad asmeniui tuo pačiu klausimu yra pateiktas Ligoninės ar kompetentingos institucijos atsakymas arba teismo sprendimas ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų ir aplinkybių, sudarančių skundo pagrindą, ar nepateikia papildomų argumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti pirmiau priimtą sprendimą.

Viešoji įstaiga UTENOS LIGONINĖ		
	REGLAMENTAS	Leidimas 3
R 98-2024	Viešosios įstaigos Utenos ligoninės pacientų skundų ir kreipimūsi nagrinėjimo tvarkos aprašas	Lapas 4/6

15. Nusprendus skundo nenagrinėti arba nutraukus jo nagrinėjimą pareiškėjui grąžinami kartu su skundu pateiktų dokumentų originalai.

IV SKYRIUS

SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKOMO PARENGIMAS

16. Ligoninė paciento skundą turi 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 Ligoninėje dienos. Šio Aprašo 13 punkte nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas. Skundai Ligoninėje nagrinėjami neatlygintinai.

17. Ligoninės direktorius, įvertinęs skundo turinį ir objektą, skundą rezoliucija nukreipia nagrinėti pagal kuravimo sritį padalinio vadovams ar (ir) medicinos etikos komisijai, ar (ir) kitam darbuotojui, ar (ir) paveda Vidaus mediciniam auditui atlikti auditą, ar (ir) siūlo sudaryti komisiją.

18. Skundo rezoliucijoje Ligoninės direktorius nurodžius kelis vykdytojus pagal kuravimo sritį, skundo išnagrinėjimą organizuoja bei už darbo atlikimą atsiskaito pagrindinis vykdytojas, t. y., pirmas rezoliucijoje nurodytas darbuotojas.

19. Draudžiama deleguoti skundo nagrinėjimą tiems darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami. Už nagrinėjimą atsakingas darbuotojas neturi teisės imtis nagrinėti skundo, jei jį ir pareiškėją sieja giminystės ar svainystės ryšiai arba yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą.

20. Skundo nagrinėjimo metu gali būti gaunami rašytiniai su skundu susijusių darbuotojų paaiškinimai, renkama papildoma informacija, peržiūrima paciento medicininė ir nemedicininė dokumentacija, apklausiami darbuotojai, kiti asmenys ir pan. Visi Ligoninės darbuotojai privalo teikti skundą nagrinėjantiems asmenims informaciją ir (ar) pagalbą savo kompetencijos ribose.

21. Ligoninės padalinių vadovai pagal kuravimo sritį turi užtikrinti, kad darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais skundus nagrinėti ir informaciją suteikti būtų pavedama kitiems darbuotojams.

22. Aprašo 17 punkte nurodyti skundą nagrinėjantys asmenys iki Ligoninės direktoriaus nustatyto termino pabaigos parengia ir jam pateikia atsakymo pacientui (jo atstovui) projektą.

23. Atsakymo į skundą rengėjai taip pat turi vadovautis pacientų rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo bei dokumentų rengimą ir valdymą reguliuojančių teisės aktų nuostatomis.

24. Į skundus atsakoma valstybine kalba tokiu būdu, koku buvo pateiktas skundas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas skunde. Ligoninės direktoriaus pasirašytą atsakymą užregistruoja ir išsiunčia arba įteikia Bendrųjų reikalų skyrius.

25. 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.

26. Nesutikdamas su Ligoninės sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas Ligoninėje nepriimamas nagrinėti, išskyrus šio Aprašo 14 punkte nurodytus atvejus, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per Aprašo 16 punkte nustatytą terminą, pacientas su skundu dėl

Viešoji įstaiga UTENOS LIGONINĖ		
	REGLAMENTAS	Leidimas 3
R 98-2024	Viešosios įstaigos Utenos ligoninės pacientų skundų ir kreipimūsi nagrinėjimo tvarkos aprašas	Lapas 5/6

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. Šiame punkte nurodytais atvejais pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skūsti teismui šioje dalyje nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

27. Pacientas (ar 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, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 24 straipsnyje nustatyta tvarka, Lietuvos 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. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo, išskyrus atvejus, kai civilinis ieškinys dėl žalos atlyginimo paduodamas ikiteisminio tyrimo arba baudžiamosios bylos nagrinėjimo teisme metu.

V SKYRIUS KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMAS

28. Paciento, jo atstovo ar trečiųjų asmenų kreipimūsis priima bet kuris Ligoninės padalinio darbuotojas ir savo kompetencijos ribose iš karto sprendžia atsiradusią problemą. Jei darbuotojas, negali išnagrinėti gauto kreipimosi, jis turi informuoti pacientą (jo atstovą) apie asmenį, į kurį pastarasis turėtų kreiptis arba kas ir per kiek laiko su pacientu (jo atstovu) susisieks bei spręs klausimą iš esmės. Apie kreipimąsi darbuotojas ne vėliau kaip kitą darbo dieną informuoja pagal kompetenciją padalinio vadovą arba vyresnįjį slaugytoją.

29. Padalinio vadovas arba skyriaus vyresnysis slaugytojas savo kompetencijos ribose nedelsiant analizuoja, vertina informaciją, šalina kreipimosi priežastis, atlieka arba siūlo koregavimo veiksmus.

30. Jeigu kreipimosi negalima išnagrinėti Aprašo 28–29 punktuose nustatyta tvarka, pacientui (jo atstovui) pasiūloma kreiptis raštu.

31. Kreipimaisi gali būti pateikiami valstybine ar kita Ligoninės darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o darbuotojas nesupranta kalbos, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Ligoninę turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Ligoninę, savo iniciatyva.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

32. Skundo ar kreipimosi nagrinėjimo metu nustatytos neatitiktys ir nepageidaujami įvykiai įforminami, registruojami ir tiriama Ligoninėje nustatyta tvarka.

Viešoji įstaiga UTENOS LIGONINĖ		
REGLAMENTAS		
R 98-2024	Viešosios įstaigos Utenos ligoninės pacientų skundų ir kreipimūsi nagrinėjimo tvarkos aprašas	Leidimas 3 Lapas 6/6

33. Šio Aprašo originalas saugomas Bendrųjų reikalų skyriuje, elektroninė dokumento kopija – Ligoninės elektroninėje dokumentų saugojimo sistemoje.

34. Už Aprašo priežiūrą, atnaujinimą, keitimą ar pripažinimą negaliojančiu atsako direktoriaus pavaduotojas valdymui. Aprašas peržiūrimas ne rečiau kaip kas 3 metus.

35. Aprašo taikymo priežiūrą atlieka Ligoninės darbuotojai, vykdydantys vidaus medicininį auditą.
