

Viešoji įstaiga UTENOS LIGONINĖ		
P 03-2015	PROCEDŪRA	Leidimas 3
	Skundų valdymas	Lapas 1/6

PATVIRTINTA
VšĮ Utenos ligoninė
direktoriaus 2015-10-06
Įsakymu Nr. V – 71

SKUNDŲ VALDYMAS

Valdomas egzempliorius

Egzempliorius Nr.

Dokumentu parengimo data: 2015-10-06	Pagrindiniai rengėjai:	Dokumentas konfidencialus, dauginimas be leidimo draudžiamas
---	------------------------	---

Viešoji įstaiga UTENOS LIGONINĖ		
P 03-2015	PROCEDŪRA	Leidimas 3
	Skundų valdymas	Lapas 2/6

Turinys

1.	PASKIRTIS	3
2.	TAIKYMO SRITIS	3
3.	SANTRUMPOS IR PAAIŠKINIMAI	3
4.	KOMPETENCIJA	4
5.	APRAŠYMAS	4
6.	NUORODOS	5
7.	DOKUMENTACIJA	5
8.	KEITIMAI	6
9.	PASKIRSTYMAS	6
10.	PRIEDAI	6

Viešoji įstaiga UTENOS LIGONINĖ		
P 03-2015	PROCEDŪRA	Leidimas 3
	Skundų valdymas	Lapas 3/6

1. PASKIRTIS

Ši procedūra (P) reglamentuoja skundų valdymą Viešojoje įstaigoje Utenos ligoninėje.

Viešojoje įstaigoje Utenos ligoninėje (toliau – ligoninė) nagrinėjami raštu pateikti pacientų, jų atstovų, darbuotojų skundai, arba iš aukštesniųjų institucijų persiųsti skundai, pareiškimai (toliau – skundai) dėl ligoninės veiklos.

Iš aukštesniųjų institucijų persiųsti skundai dėl ligoninės veiklos, o taip pat pacientų arba darbuotojų ligoninei ar jos padaliniams pateikti skundai nagrinėjami Lietuvos Respublikos įstatymų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų ir kitų teisės aktų bei šioje procedūroje nustatyta tvarka ir terminais.

2. TAIKYMO SRITIS

Ši procedūra taikoma visuose ligoninės padaliniuose/skyriuose.

3. SANTRUMPOS IR PAAIŠKINIMAI

3.1. Santrumpos

D – direktorius
DPM – direktoriaus pavaduotojas medicinai
DPS – direktoriaus pavaduotoja slaugai
KVS – kokybės vadybos sistema
VMA – vidaus medicininis auditas
A – auditorius
KVSK – kokybės vadybos sistemos koordinatorius
SV – skyriaus vedėjas
KV – klinikų vadovas
R – sekretorė-referentė
P – procedūra
A – atlieka ir atsako
I – informuojamas
D – dalyvauja
T – tvirtina

3.2. Paaiškinimai

Pacientas - asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

Paciento atstovas - atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

Paciento prašymas - asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

Paciento skundas - asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

Neatitiktis – nukrypimai nuo ligoninės veiklos instrukcijų, procedūrų, tikslų ir uždavinių bei kokybės politikos.

Viešoji įstaiga UTENOS LIGONINĖ		
P 03-2015	PROCEDŪRA	Leidimas 3
	Skundų valdymas	Lapas 4/6

4. KOMPETENCIJA

Skundo valdymo kompetencijų matrica

Veiksmai \ Vykdytojas	D	DPM/DPS	KV/SV	A	R
Skundų priėmimas ir registravimas	I	-	-	-	A
Skundų nagrinėjimo organizavimas	A	I	A	I	D
Skundų nagrinėjimas	I	D	D	A	-
VMA atlikimas	I	I	D	A	-
VMA rezultatų įvertinimas	I	D	D	A	-
VMA ataskaitų parengimas	I	I	I	A	-
Korekcinų veiksmų nustatymas	I	D	D	I	-
Korekcinų veiksmų įgyvendinimas	I	D	D	I	-
Korekcinų veiksmų rezultatyvumo nustatymas	I	D	D	A	-

5. APRAŠYMAS

5.1. Skundų pateikimo tvarka

Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis šioje procedūroje nustatyto pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

Ligoninės ar jos padalinių darbo valandomis skundus, pageidavimus pacientai, jų atstovai, darbuotojai gali pateikti raštu, laisva forma sekretorei-referentei arba ligoninės direktoriui.

Sekretorė-referentė kiekvieną skundą ar pageidavimą užregistruoja Skundų registracijos žurnale (**1 priedas**). Ant gauto skundo uždeda spaudą „GAUTA“, įrašo gavimo datą, registracijos numerį ir tą pačią dieną apie gautą skundą praneša ligoninės direktoriui.

Sekretorė-referentė direktoriaus vizuoto skundo padarytą kopiją pateikia nurodytam vykdytojui (vykdytojams).

Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu sveikatos priežiūros įstaigoje, kurioje, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.

Viešoji įstaiga UTENOS LIGONINĖ		
P 03-2015	PROCEDŪRA	Leidimas 3
	Skundų valdymas	Lapas 5/6

5.2. Skundų nagrinėjimo tvarka

Direktorius paveda auditoriui ir kitiems nurodytiems vykdytojams atlikti skundo, pageidavimo tyrimą vadovaujantis procedūra P 02-2011 Vidaus medicininio audito veikla. Išvados pateikiamos direktoriui, po aptarimo – pareiškėjui, atsakymo datą ir numerį atžymint Skundų registracijos žurnale.

Jeigu nagrinėjant skundus, pageidavimus nustatoma neatitiktis, pildomas Vidaus medicininio audito neatitikties aktas (forma KSF 065) pagal procedūrą P 02-2011 Vidaus medicininio audito veikla.

Atlikus vidaus medicininį auditą, parengiama vidaus medicininio audito ataskaita (forma KSF 066) pagal procedūrą P 02-2011 Vidaus medicininio audito veikla.

Auditorius ir kiti skundą nagrinėjantys vykdytojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo principais.

Gautas paciento (jo atstovo) skundas išnagrinėjamas ir apie nagrinėjimo rezultatus raštu pranešama pacientui (jo atstovui) ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

Pacientas (jo atstovas) nepatenkintas atsakymu į skundą, gali kreiptis į Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministeriją, Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, į kitas kontroliuojančias institucijas, teismą.

Žalos atlyginimo klausimus nagrinėja Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisija prie Sveikatos apsaugos ministerijos.

6. NUORODOS

- 6.1. LST EN ISO 9001:2008 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“.
- 6.2. LST EN ISO 9000:2007 „Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai, terminai ir apibrėžimai“.
- 6.3. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas.
- 6.4. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas.
- 6.5. Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymas Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“.

7. DOKUMENTACIJA

- 7.1. Skundų registracijos žurnalas;
- 7.2. Vidaus medicininio audito neatitikties aktas;
- 7.3. Vidaus medicininio audito ataskaita.

Viešoji įstaiga UTENOS LIGONINĖ		
P 03-2015	PROCEDŪRA	Leidimas 3
	Skundų valdymas	Lapas 6/6

8. KEITIMAI

Šios P keitimus atlieka KVSK pagal procedūros „Kokybės vadybos sistemos dokumentų parengimas ir valdymas“ P 01-2011 punktą 5.7. „KVS dokumentų keitimas“.

9. PASKIRSTYMAS

Šios P originalas saugomas pas KVSK, o kopijos įteikiamos (A ar kitiems) dokumento registruotiems laikytojams pagal procedūros „Kokybės vadybos sistemos dokumentų parengimas ir valdymas“ P 01-2011 punktą 5.8. „KVS dokumentų paskirstymas“.

10. PRIEDAI

- 1 priedas. Skundų registracijos žurnalas.
- 2 priedas. Dokumento keitimų registracijos lapas.