VIEŠOJI ĮSTAIGA MAŽEIKIŲ LIGONINĖ

KOKYBĖS SISTEMOS PROCEDŪRA

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VšĮ MAŽEIKIŲ LIGONINĖJE PROCEDŪRA

KSP003/Pat.3

Patvirtinta:
VšĮ Mažeikių ligoninės direktoriaus
2020 m. vasario 19 d. įsakymu Nr. V1-29

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skundų nagrinėjimo VšĮ Mažeikių ligoninėje (toliau – Ligoninė) procedūra (toliau – procedūra) reglamentuoja paciento teisės pateikti skundą dėl paciento teisių pažeidimo (išskyrus dėl paciento sveikatai padarytos žalos atlyginimo) gydymo įstaigai įgyvendinimo Ligoninėje tvarką - skundų pateikimo tvarką, reikalavimus paciento skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, nagrinėjimo tvarką ir terminus, taip pat prašymų, pranešimų nagrinėjimo tvarką bei teisę raštu pateikti atsiliepimą Ligoninės skyriuose.
2. Procedūra parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, Reikalavimų paciento skundui ir dokumentams, teikiamiems su skundu, aprašu, patvirtintu LR Sveikatos apsaugos ministro 2020 m. sausio 9 d. įsakymu Nr. V-36, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, nuostatomis.
3. Šioje procedūroje vartojamos sąvokos:
   3.1. Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Ligoninę, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai, išskyrus atvejus, kai dėl teisių pažeidimo padaryta žala.
   3.2. Prašymas – asmens rašytinis kreipimasis į Ligoninę, kuriame prašoma paaiškinti ar suteikti bendro pobūdžio informaciją (apie teikiamas paslaugas, jų gavimo, apmokėjimo tvarką ir pan., išskyrus prašymus pateikti medicininius dokumentus ar rašytinę informaciją iš medicininių dokumentų).
   3.3. Pranešimas – asmens rašytinis kreipimasis į Ligoninę, kuriame išreiškiamos pastabos, pasiūlymai, nuomonė dėl Ligoninėje teikiamų paslaugų.
   3.4. Paciento (jo artimojo) atsiliepimas – paciento pastabos, pasiūlymai, nuomonė, raštu išdėstyti skyriuose esančiose Pacientų atsiliepimų knygose.

II. SKUNDŲ PATEIKIMAS IR REIKALAVIMAI SKUNDUI

4. Pacientas Ligoninei turi teisę pateikti skundą dėl jo pažeistų teisių ne vėliau kaip per vienus metus nuo tos dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos.
5. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į Ligoninės administraciją) arba per atstumą priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę (registruotu paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu, pasirašant kvalifikuotu elektroniniu parašu).
6. Gautus skundus registruoja Ligoninės sekretorė-referentė Skundų registravimo žurnale (priedas).
7. Skunde turi būti nurodyta:
   7.1. skundo surašymo data;
   7.2. paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (ar) el. pašto adresas;
   7.3. jei skundą pateikia paciento atstovas, – atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas ir atstovaujamojo paciento vardas, pavardė;
   7.4. paciento teisės, kurias, jo manymu, Ligoninė pažeidė;
   7.5. paciento teisių pažeidimą pagrindžiančios aplinkybės (aprašymas);
   7.6. paciento reikalavimas pašalinti jo teisių pažeidimą (pvz., suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, grąžinti lėšas, sumokėtas už paslaugas ir kt.);
   7.7. išvardinti pridedami dokumentai.
8. Kartu su skundu turi būti teikiami šie dokumentai:
   8.1. skundą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;
   8.2. jei skundą teikia paciento atstovas – atstovavimą liudijantis dokumentas:

8.2.1. įgaliojimas ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;
8.2.2. sutarties su advokatu dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas, kuriame nurodyti LR advokatūros įstatymo 49 str. 2 d. nurodyti duomenys, ir advokato pažymėjimo kopija;
8.2.3. jei skundą teikia vaiko tėvai – vaiko gimimo liudijimo kopija ir skundą teikiančio tėvo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;
8.2.4. jei skundą teikia globėjas ar rūpintojas – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija.

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

9. 8 p. nurodytų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno. Jei skundą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, dokumentų kopijos gali būti patvirtintos advokato. Kai skundas teikiamas tiesiogiai atvykus į Ligoninę ir asmuo neturi nustatyta tvarka patvirtintų kopijų, bet turi 8 p. nurodytų dokumentų originalus, Ligoninės sekretorė-referentė padaro jų kopijas ir jos pridedamos prie skundo.
10. Skundai turi būti įskaitomi, surašyti valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas LR notariato įstatymo nustatyta tvarka, bei pasirašyti. Skundą siunčiant elektroninėmis priemonėmis, jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu.
11. Jei skundas teikiamas atvykus į Ligoninę, sekretorė-referentė informuoja skundą teikiantį asmenį apie reikalavimus skundui ir dokumentams, teikiamiems prie skundo.
12. Apie gauto skundo atitiktį reikalavimams sekretorė-referentė pažymi Skundų registravimo žurnale bei informuoja Ligoninės direktorių prieš rašant ant skundo rezoliucijos žymą. Jei kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai ir (ar) juose ir (ar) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, Ligoninė ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo informavimo apie trūkumus dienos nepašalinus trūkumų, skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą Ligoninei pateikti iš naujo.
13. Apie patikslinto skundo ir (ar) trūkstamų ar patikslintų dokumentų gavimo datą sekretorė pažymi Skundų registravimo žurnale. Patikslintam skundui naujas skundų registracijos numeris nesuteikiamas, jis segamas prie užregistruoto pirminio skundo.
14. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami juos pateikusiam asmeniui (Ligoninėje pasiliekant skundo su priedais kopiją), nurodant grąžinimo priežastį, jei:
    14.1. per 12 punkte nurodytą terminą jis neištaisė nurodytų trūkumų;
    14.2. skundas parašytas neįskaitomai (jei neįmanoma įskaityti skundą pateikusio asmens adreso, asmuo informuojamas vienu iš kitų įskaitomų kontaktinių duomenų);
    14.3. jei Ligoninė jau yra išnagrinėjusi skundą dėl to paties dalyko ir yra atsakiusi skundą pateikusiam asmeniui;
    14.4. jei skundas gautas vėliau nei nurodyta 4 p.
    14.5. jei skunde nurodyti klausimai nepriskiriami Ligoninės kompetencijai.
    15. Apie nenagrinėtus ir grąžintus skundus, taip pat kitą informaciją, sekretorė pažymi Skundų registravimo žurnale.

III. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMO PATEIKIMAS

16. Ligoninės direktorius įsakymu per 1 darbo dieną nuo reikalavimus atitinkančio skundo (skundo trūkumų ištaisymo) gavimo dienos priima įsakymą, kuriuo, atsižvelgdamas į skundo pobūdį, paveda skundą išnagrinėti:
    16.1. vidaus medicininio audito grupei;
    16.2. medicinos etikos komisijai;
    16.3. teisininkui.
17. Per 3 darbo dienas nuo reikalavimus atitinkančio skundo (skundo trūkumų ištaisymo) gavimo dienos teisininkas raštu praneša skundą pateikusiam asmeniui apie skundo gavimą, priėmimą

nagrinėti ir terminą, per kiek skundas bus išnagrinėtas ir pateiktas atsakymas skundą pateikusiam asmeniui.

18. Ligoninė skundą turi išnagrinėti ir skundą pateikusiam asmeniui raštu pranešti nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Trūkumų šalinimo laikas, nurodytas 12 p., į šį terminą neįskaičiuojamas.
19. Skundo nagrinėjimas nutraukiamas, jei pacientas ar jo atstovas raštu prašo nutraukti jo nagrinėjimą. Tokiu atveju Ligoninės direktorius priima įsakymą. Apie tai informuojamas pacientas ar jo atstovas.
20. Skundo nagrinėjimas baigiamas:
    20.1. vidaus medicininio audito ataskaitos surašymu ir Ligoninės rašto (atsakymo) pacientui pateikimu - jei skundą išnagrinėti buvo pavesta vidaus medicininio audito grupei.
    Audito ataskaita pateikiama susipažinti Ligoninės direktoriui. Direktorius, susipažinęs su audito ataskaita, ją nukreipia teisininkui, kuris, ja vadovaudamasis, parengia atsakymo pacientui projektą. Direktorius gali pavesti vidaus medicininio audito grupės vadovui tam tikrą laiką vykdyti srities, kurioje pasitvirtino skundas, veiklos stebėjimą.
    20.2. medicinos etikos komisijos posėdžio nutarimu ir Ligoninės rašto (atsakymo) pacientui pateikimu - jei skundą išnagrinėti buvo pavesta medicinos etikos komisijai.
    Medicinos etikos komisijos posėdžio nutarimas pateikiamas direktoriui susipažinti. Direktoriui priėmus sprendimą dėl Medicinos etikos komisijos rekomendacijų (jei tokios buvo), teisininkas, atsižvelgdamas į direktoriaus sprendimą bei vadovaudamasis komisijos posėdžio nutarimu, parengia atsakymo pacientui projektą.
    20.3. Ligoninės rašto (atsakymo) skundą pateikusiam asmeniui pateikimu - jei skundą išnagrinėti buvo pavesta teisininkui.
21. Pacientas, nesutinkantis su Ligoninės sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo skundą, išdėstytu rašte (atsakyme) pacientui, turi teisę kreiptis į:
    21.1. Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos – dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo;
    21.2. Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos - dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo;
    21.3. Lietuvos bioetikos komitetą – dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo.
22. Į 21 p. nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis ir tais atvejais, kai jo skundas Ligoninėje nepriimamas nagrinėti (išskyrus 14 p. numatytus atvejus) arba jei skundas neišnagrinėjamas per 18 p. nustatytą terminą. Šiame ir 21 p. nurodytais atvejais pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą bei skųsti 21 p. nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS. ATSILIEPIMŲ SKYRIUOSE PATEIKIMAS

23. Asmuo turi teisę pateikti Ligoninei raštiškus prašymus ir pranešimus, kuriais prašoma paaiškinti ar suteikti bendro pobūdžio informaciją (apie teikiamas paslaugas, jų gavimo, apmokėjimo tvarką ir pan.) arba išreiškiamos pastabos, pasiūlymai, nuomonė dėl Ligoninėje teikiamų paslaugų.
24. Tokiems prašymams ir pranešimams netaikomi skundams ir dokumentams, teikiamiems prie skundų, nustatyti reikalavimai, išskyrus valstybinės kalbos reikalavimą bei reikalavimą, kad jie būtų įskaitomi. Asmuo, pageidaujantis gauti atsakymą į pateiktą prašymą ar pranešimą, privalo nurodyti kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti raštišką Ligoninės atsakymą.
25. Tokie prašymai, pranešimai registruojami bendrame gautų raštų registre.
26. Atsakant į prašymus ir pranešimus, gali būti pateikiama tik bendro pobūdžio informacija, neatskleidžiant konfidencialios paciento informacijos. Jei atsakymas neatsiejamai susijęs su paciento konfidencialios informacijos atskleidimu, Ligoninė informuoja pareiškėją apie būtinybę

pateikti asmens (paciento) tapatybę įrodantį dokumentą, o jei pareiškėjas nėra pacientas – ir dokumentą, suteikiantį teisę gauti informaciją apie pacientą.

27. Ligoninės pacientai (jų artimieji) turi teisę raštu išdėstyti savo pastabas, pasiūlymus, nuomonę skyriuose esančiose Pacientų (jų artimųjų) atsiliepimų knygose. Skyrių vyresniosios slaugos administratorės užtikrina, kad Pacientų (jų artimųjų) atsiliepimų knyga skyriuje būtų gerai matomoje, pacientams (jų artimiesiems) lengvai prieinamoje ir patogioje vietoje. Skyriaus administratorė ir vedėjas periodiškai peržiūri pareikštus atsiliepimus ir, reikalui esant, inicijuoja, imasi ar siūlo atitinkamas priemones.
28. Ligoninės direktorius, atsižvelgdamas į Ligoninėje gautus šiame (IV) procedūros skyriuje nurodytus prašymus, pranešimus, atsiliepimus, turi teisę inicijuoti atitinkamos srities vidaus medicininio audito atlikimą.

_____