

PATVIRTINTA  
Viešosios įstaigos Radviliškio ligoninės  
direktoriaus 2023 m. kovo 27 d.  
įsakymu Nr. V-31

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS RADVILIŠKIO LIGONINĖS PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Radviliškio ligoninės pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos aprašo (toliau – Aprašas) paskirtis reglamentuoti paciento / paciento atstovo skundų ir pareiškimų pateikimo VšĮ Radviliškio ligoninei (toliau – Ligoninė) tvarką bei skundų ir pareiškimų priėmimo nagrinėti, nagrinėjimo, įforminimo bei išvadų pateikimo reikalavimus.

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

### II SKYRIUS TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI

3. Apraše vartojamos santrumpos:

3.1. **Pareiškėjas** – pacientas ar jo atstovas, kuris kreipiasi į Ligoninę, pateikdamas skundą raštu, atsiųsdamas paštu, elektroniniu paštu, per kurjerį, faksu.

3.2. **Paciento atstovas** - atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

3.3. **Paciento skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Ligoninę ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

3.4. **Paciento prašymas** - asmens rašytinis kreipimasis į Ligoninę, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

3.5. **Kokybiškos asmens sveikatos priežiūros paslaugos** – prieinamos, saugios, veiksmingos sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, diagnostikos, ligonių gydymo ir slaugos paslaugos, kurias tinkamam pacientui, tinkamu laiku, tinkamoje vietoje suteikia tinkamas sveikatos priežiūros specialistas ar sveikatos priežiūros specialistų komanda pagal šiuolaikinio medicinos ir slaugos mokslo lygį ir gerą patirtį, atsižvelgdami į paslaugos teikėjo galimybes ir paciento poreikius bei lūkesčius, juos tenkindami ar viršydami.

3.6. **Asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės kontrolė** – vidaus medicininio audito atliekamas asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės įvertinimas, įskaitant pacientų teisių priežiūrą, kurio metu nustatoma asmenų, teikiančių ar dalyvaujančių teikiant asmens sveikatos

priežiūros paslaugas, suteiktų arba nesuteiktų paslaugų atitiktį teisės aktų ir įstaigos vidaus dokumentų reikalavimams bei paciento teisių užtikrinimo / neužtikrinimo aplinkybes.

3.7. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka pateikta informacija apie konkretaus pareiškėjo kreipimosi (skundo, prašymo ar pareiškimo) nagrinėjimo proceso vykdymą įstaigoje rezultatus bei prevencinius / koregavimo veiksmus dėl nustatytų neatitiktų (jei neatitiktys nustatytos).

### **III SKYRIUS SKUNDO PATEIKIMAS**

4. 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.

5. Asmens interesus gali atstovauti jo atstovas, turėdamas rašytinį notaro patvirtintą pavedimą.

6. 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 vaikų, arba vienas iš šio paciento senelių.

7. Po paciento mirties pateikti skundą gali paciento atstovas pagal pavedimą. Taip pat, paciento teises atstovauti gali jo įpėdiniai pagal testamentą arba įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai ir vaikai.

8. Pareiškėjas turi teisę pateikti skundą įstaigai ne vėliau kaip per vienerius metus, nuo to laiko kai sužino (ar galėjo sužinoti), kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos.

9. Skundai ar pareiškimai Ligoninei gali būti pateikiami tiesiogiai, atvykus į įstaigą, per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę).

10. Žodiniai skundai priimami tik tais atvejais, kai yra galimybė skundą išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo, ar įstaigos interesų. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, savo skundą, prašymą ar pareiškimą pateikia raštu.

11. 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 veiksmai 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.

12. Skundas ar pareiškimas turi būti surašytas valstybine kalba, pareiškėjo pasirašytas, turi būti nurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, kontaktinis telefonas (jei turi). Su skundu ar pareiškimu pridedami dokumentai ar teisės aktų nustatyta tvarka jų patvirtintos kopijos, susiję su skundo ar pareiškimo nagrinėjimu.

13. Skundai, surašyti neįskaitomai, kuriuose nenurodytas skundžiamas veiksmas ir / ar sprendimas ar kitos konkrečios su skundo objektu susijusios aplinkybės, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas, nuo jų gavimo įstaigoje, grąžinami pareiškėjui, nurodant 30 dienų terminą skundo trūkumams pašalinti. Pacientas informuojamas, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus skundo trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą asmens sveikatos priežiūros įstaigai pateikti iš naujo.

14. Skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė arba jei skundas nepasirašytas, Ligoninės direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjami.

15. 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 atstovaujancio asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas (patvirtinta) kopija. Nepateikus šių dokumentų, skundas ne vėliau, kaip per 3 darbo dienas nuo jo gavimo įstaigoje dienos, grąžinamas jį pateikusiam asmeniui, nurodant grąžinimo priežastį. Taip pat nurodoma, 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 asmens sveikatos priežiūros įstaigai pateikti iš naujo.

16. Paciento atstovo teikiamo skundo turiniui, taip pat taikomi reikalavimai, nustatyti 12 ir 13 punktuose.

#### **IV SKYRIUS**

#### **SKUNDO REGISTRAVIMAS**

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

18. Skundai gauti tiesiogiai iš pareiškėjo, atsiųsti paštu arba elektroniniu būdu, tą pačią arba ne vėliau kaip kitą darbo dieną užregistruojami Ligoninės administracijoje - Pasiūlyimų, pareiškimų, skundų ir jų nagrinėjimo dokumentų registre (toliau – Registre) ((GS) 3.8.) (1 priedas). Už Registro pildymą atsakingas Ligoninės administratorius ir Vidaus medicininio audito grupės vadovas.

19. Skundas pažymimas Registre, nurodant skundo registravimo įstaigoje datą, registracijos numerį.

20. Už pasiūlymų, padėkų ir skundų knygos (2 priedas) pildymą atsakingos Ligoninės skyrių vyresnieji slaugytojai - slaugos administratoriai.

## **V SKYRIUS SKUNDO NAGRINĖJIMAS**

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

22. Ligoninės direktoriaus įsakymu paskiriami atsakingi už skundo nagrinėjimą darbuotojai arba sudaroma komisija skundui išnagrinėti.

23. 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.

24. Jeigu skundą pavedama nagrinėti keliems darbuotojams, už skundo išnagrinėjimą laiku yra atsakingas įsakyme nurodytas darbuotojas. Kiti skundo nagrinėjime dalyvaujantys darbuotojai, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų privalo jam pateikti reikalingą skundo išnagrinėjimui informaciją bei pasiūlymus (raštu arba žodžiu) dėl skunde nurodytų klausimų išsprendimo.

25. Draudžiama perduoti skundą nagrinėjimui tiems darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami. Darbuotojas, nagrinėjantis skundą privalo nusišalinti arba būti nušalintas, jei yra priešasčių galinčių sukelti viešųjų privačių interesų konfliktą.

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

27. 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.

28. Ligoninės direktorius, sutinkantis su pateikto skundo atsakymu/išvadomis jį pasirašo.

## **VI SKYRIUS ATSAKYMŲ Į SKUNDĄ PATEIKIMAS**

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

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

31. Ligoninės atsakymas į skundą išsiunčiamas pareiškėjui ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos.

32. Pareiškėjas, nesutinkantis su Ligoninės sprendimu gali jį apskųsti teisės aktų nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai arba administraciniam teismui.

## **VII SKYRIUS ATSAKOMYBĖ**

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

34. Darbuotojai nagrinėjantys pacientų skundus ar pareiškimus Ligoninėje vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo ir efektyvumo principais bei LR teisės aktų, Ligoninės vidaus tvarkos taisyklių, pareigų instrukcijų nuostatomis.

35. Ligoninės darbuotojai privalo suteikti pacientui informaciją apie skundo pateikimo tvarką.

---



PATVIRTINTA  
Viešosios įstaigos Radviliškio ligoninės  
direktoriaus 2023 m. kovo 27 d. įsakymu  
Nr. V-31  
2 priedas

**PASIŪLYMŲ, PADĖKŲ IR SKUNDŲ KNYGA**

Eil. Nr.	Data	Palatos Nr.	Pasiūlymai/Padėkos ir Skundai	Pareiškėjo parašas

