

PATVIRTINTA
VšĮ Klaipėdos universiteto ligoninės
Generalinio direktoriaus
2024 m. gegužės 13 d.
įsakymu Nr. 2-444

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS UNIVERSITETO LIGONINĖS
PACIENTŲ, JŲ ATSTOVŲ, KITŲ ASMENŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ
NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Pacientų, jų atstovų, kitų fizinių ar juridinių asmenų skundų, prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja pacientų, jų atstovų, kitų fizinių ar juridinių asmenų, įskaitant persiūtų iš kitų institucijų skundų, prašymų, kuriais nereiškiami reikalavimai dėl turtinės ir/ar neturtinės žalos atlyginimo, pateikimo, registravimo, nagrinėjimo bei informavimo apie nagrinėjimo rezultatus tvarką VšĮ Klaipėdos universiteto ligoninėje (toliau – Ligoninė).

2. Aprašas parengtas vadovaujantis:

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

2.2. Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu;

2.3. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu;

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. 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“;

2.6. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmens 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);

2.7. LST EN ISO 9001:2015 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai (ISO 9001:2015)“ standartu;

2.8. kitais teisės aktais ir institucijų rekomendacijomis.

3. Pacientų skundus, kuriais reiškiami reikalavimai dėl turtinės ir/ar neturtinės žalos atlyginimo, Ligoninė nenagrinėja. Pacientas, jo atstovas ar kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 (tris) metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 3 „Dėl Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją (toliau – PSPŽNK), su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. PSPŽNK yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo, išskyrus atvejus, kai civilinis ieškinys dėl žalos atlyginimo paduodamas ikiteisminio tyrimo arba baudžiamosios bylos nagrinėjimo teisme metu. PSPŽNK prašymus nagrinėja neatlygintinai.

4. Pacientų ir kitų asmenų prašymai, dėl Asmens duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Ligoninėje, nagrinėjami vadovaujantis Ligoninės generalinio direktoriaus 2023 m. spalio 30 d. įsakymu Nr. 2-870 „Dėl duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Viešojoje Įstaigoje Klaipėdos universiteto ligoninėje tvarkos aprašo patvirtinimo“.

5. Apraše vartojamos sąvokos:

5.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Ligoninės teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

5.2. **Paciento atstovas** – atstovas, veikdamas paciento vardu, privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens dokumentus. Paciento nuo 16 metų atstovais gali būti: atstovai pagal įstatymą ir atstovai pagal pavedimą.

5.3. **Paciento atstovas pagal įstatymą** - 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 vaikaičių, arba vienas iš šio paciento senelių. Į pilnamečio paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, artimuosius dėl sutikimo būti atstovu pagal įstatymą kreipiamasi tokiu eiliškumu: į sutuoktinį, sugyventinį (partnerį), tėvus (įtėvius), pilnamečius vaikus, pilnamečius brolius (seseris), pilnamečius vaikaičius, senelius. Gavus vieno iš šių asmenų sutikimą būti atstovu pagal įstatymą, kitų asmenų sutikimas nereikalingas. Šioje dalyje nurodyti asmenys nelaikomi pilnamečio paciento atstovais pagal įstatymą, jeigu jie atsisako būti atstovais, pacientas yra paskyręs atstovą pagal pavedimą arba pacientui nustatyta globa (rūpyba). Pacientas nuo 16 metų gali pasirinkti atstovą pagal pavedimą. Šis atstovavimas įforminamas notarine tvarka arba pacientas apie savo pasirinktą atstovą pasirašytinai gali nurodyti savo medicinos dokumentuose.

5.4. **Atstovavimą patvirtinantys dokumentai** - notaro patvirtintas įgaliojimas ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, sutarties su advokatu, advokato padėjėju ar kitu atstovu (CPK 56 str.) dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas - jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija.

5.5. **Paciento skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Ligoninę arba kitą kompetentingą instituciją, kuriame nurodomos pareiškėjo manymu pažeidžiamos jo teisės ar teisėti interesai, teikiant sveikatos priežiūros paslaugas dėl Ligoninės darbuotojų veiksmų ar neveikimo.

5.6. **Žodinis Paciento skundas** – Paciento ar kito asmens, turinčio teisę teikti skundą, prašymą, reikalavimą kreipimasis į Ligoninės administraciją asmeniškai atvykus ar telefonu, kuriame nurodomos teisės ar teisėti interesai, kurie, pareiškėjo manymu, buvo pažeisti teikiant sveikatos priežiūros paslaugas.

(toliau šiame Apraše rašytinis ar žodinis skundas, prašymas, reikalavimas – **Skundas** (pagal 5.5 – 5.6 p.).

5.7. **Anoniminis skundas, prašymas, reikalavimas** – gautas prašymas ar Skundas, kuriame pagal pateiktą informaciją, jos turinį nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo (toliau – Anoniminis skundas). Anoniminis skundas nenagrinėjimas, išskyrus atvejus, kai yra pagrįsti įrodymai arba juose nurodytos svarbios aplinkybės, susijusios su Ligoninės veikla, taip pat, jei Ligoninės vadovas ar jo įgaliotas asmuo nepaveda jo privalomai nagrinėti.

6. **Paciento ar kito tam teisę turinčio fizinio ar juridinio asmens prašymas** – rašytinis kreipimasis, išskyrus anoniminį, į Ligoninę, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus duomenis, dokumentus ar jų kopijas (toliau – Prašymas).

7. **Asmens kreipimasis** - neturintis Skundo požymių, su jame išdėstoma besikreipiančio asmens nuostata tam tikru klausimu, kuriame pranešama apie Ligoninės veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį. Į šį kreipimąsi nėra atsakoma, jei Ligoninės vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

8. **Skundo nagrinėjimo procedūra** – Ligoninės atliekami veiksmai, nurodyti šiame Apraše ir kituose teisės aktuose, nagrinėjant pateiktą ar persiųstą Skundą, apie Ligoninės darbuotojų veiksmus, neveikimą ar sprendimus, galimai padarytus Skunde nurodytų Paciento teisių ir/ar teisėtų interesų pažeidimą (-us), ir vertinant Ligoninės darbuotojų padarytus veiksmus ar neveikimą bei priimant atitinkamą sprendimą.

8.1. **Pacientų gerovės specialistas** – Ligoninės darbuotojas, pagal pareigą ir šio Aprašo bei kitų teisės aktų nustatyta tvarka nagrinėjantis neklinikinius Paciento skundus, prašymus, asmens kreipimąsi.

8.2. **Skundą tirianti darbuotojų grupė** - Ligoninės vadovo ar jo įgalioto asmens įsakymu sudaryta kompetentingų darbuotojų grupė, kuriai pavesta ištirti skundą.

8.3. **Medicinos auditorius** - Ligoninės darbuotojas, pagal pareigą ir šio Aprašo bei kitų teisės aktų nustatyta tvarka nagrinėjantis klinikinius Paciento skundus ar prašymus.

8.4. **Atsakymas** – motyvuotas raštas pareiškėjui, kuriuo atsakoma į jo kreipimąsi, išsiųstas paštu arba elektroniniu paštu.

8.5. **DVS registras** – Ligoninės dokumentų valdymo sistema, kurioje užregistruojami Pacientų ir kitų asmenų pateikti Skundai ir/ ar Prašymai (toliau – DVS).

II SKYRIUS SKUNDO ARBA PRAŠYMO REIKALAVIMAI TURINIUI, PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS

9. Paciento Skundas pateikiamas ne vėliau kaip per 1 (vienus) metus nuo dienos, kai pacientas sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) metus nuo galimos teisių pažeidimo dienos. Skundai, pateikti praleidus jų pateikimo terminą, yra nenagrinėjami ir su paaiškinimu grąžinami pacientui.

10. Skundai ar Prašymai pateikiami raštu, atvykus tiesiogiai į Ligoninės Dokumentų valdymo tarnybą, Pacientų gerovės tarnybą darbo valandomis, paštu arba elektroniniu paštu: adresu kulig@kulig.lt arba pacientu.gerove@kulig.lt, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti Skundą teikiančio asmens tapatybę.

11. Ligoninės darbuotojai, gavę rašytinius Skundus ar Prašymus tiesiogiai arba elektroniniu paštu, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, perduoda juos užregistruoti į Dokumentų valdymo tarnybą, kuri užregistruoja į Ligoninės DVS ir pateikia Ligoninės vadovui arba jo įgaliotam asmeniui, susipažinimui bei sprendimo, kas tirs gautą Skundą ar Prašymą, priėmimui.

12. Skundas ar Prašymas turi būti parašytas valstybine kalba, įskaitomai ir asmens pasirašytas. Skunde ar Prašyme turi būti nurodyta:

12.1. Paciento vardas, pavardė, kontaktiniai duomenys: gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio numeris, elektroninio pašto adresas;

12.2. Jeigu Skundą ar Prašymą pateikia Paciento atstovas - vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio numeris ir (arba) elektroninio pašto adresas;

12.3. Paciento teisės ar teisėti interesai, kuriuos, paties Paciento manymu, Ligoninė pažeidė;

12.4. Aplinkybės, susijusios su Paciento teisių ar teisėtų interesų pažeidimu;

12.5. Aiškiai apibrėžti paciento reikalavimai/siūlymai dėl galimai pažeistų jo teisių ar teisėtų interesų, teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas Ligoninėje.

13. Kartu su Skundu ar Prašymu turi būti teikiami šie dokumentai:

13.1. Skundą ar Prašymą teikiančio Paciento tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;

13.2. Jeigu Skundą ar Prašymą pateikia Paciento atstovas – atstovavimą liudijantis dokumentas:

13.2.1. Įgaliojimas ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;

13.2.2. Sutarties su advokatu, advokato padėjėju ar kitu atstovu (CPK 56 str.) dėl atstovavimo Pacientui kopija ar šios sutarties išrašas;

13.2.3. Jei skundą teikia vaiko tėvai - vaiko gimimo liudijimas (arba atitinkamą civilinės būklės akto įrašą liudijantis išrašas);

13.2.4. Jei Skundą ar Prašymą teikia globėjas ar rūpintojas — jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija;

13.3. Dokumentai, jeigu Pacientas juos turi, patvirtinantys Skunde ar Prašyme nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys Skunde ar Prašyme nurodytus reikalavimus.

14. Žodžiu pateiktas Paciento kreipimasis, Prašymas ar Skundas Ligoninės administracijai, klinikos vadovui ar kitam atsakingam asmeniui, kuris išsprendžiamas tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Ligoninės interesų, neregistruojamas. Į žodžiu pateiktą Skundą, prašymą (kreipimąsi) rašytinis atsakymas jo autoriui neteikiamas. Jei žodinio Skundo, Prašymo, kito kreipimosi

nėra galimybės išnagrinėti nedelsiant, Pacientui ar kitam besikreipiančiam asmeniui išaiškinamos jo teisės dėl Skundo ar Prašymo padavimo tvarkos, Pacientas nukreipiamas pas Pacientų gerovės specialistą arba pasiūloma pateikti ar atsiųsti rašytinį Skundą ar Prašymą.

15. Jei Pacientas teikia žodinį Prašymą ar Skundą, atvykęs į Ligoninės priimamąjį, administraciją, bet kurį kitą struktūrinį padalinį (skyrių), Pacientą priėmęs ir išklausęs Darbuotojas, jei to reikia, patikslina besikreipiančio asmens tapatybės duomenis, ir, jei negali pats išnagrinėti besikreipiančio Paciento žodinio Skundo ar Prašymo, jį nukreipia pas Pacientų gerovės specialistą ar pas kitą Ligoninės darbuotoją, kuris, pagal savo kompetenciją galėtų nedelsiant išspręsti Paciento keliamą klausimą.

16. Kiti Ligoninės darbuotojai, gavę Paciento Skundą ar Prašymą elektroniniu paštu, turi nedelsiant, bet ne vėliau kaip sekančią darbo dieną jį užregistravimui persiųsti Ligoninės Dokumentų valdymo tarnybą el. p. dokumentai@kulig.lt.

17. Priėmus Skundą ar Prašymą, jį pateikusio Paciento ar kito asmens pageidavimu, ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo gavimo Ligoninėje dienos, Skunde ar Prašyme (jų prieduose) nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiamas patvirtinimas apie gautą/pateiktą Skundą ar Prašymą.

III SKYRIUS

SKUNDŲ AR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ RENGIMAS IR APSKUNDIMAS

18. Skundai ar Prašymai Ligoninėje išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo Skundo ar Prašymo gavimo Ligoninėje dienos, jei pateikiami be trūkumų ir nereikalingas papildomas terminas juos išnagrinėti. Išimtiniais atvejais (kai Skundo ar Prašymo nagrinėjimui sudaroma komisija, kai būtina atlikti neplaninį medicininį (vidaus) auditą, kai Skundo ar Prašymo nagrinėjimui reikalinga papildoma informacija ar dokumentai, kt.), Skundo ar Prašymo nagrinėjimas gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų. Apie Skundo ar Prašymo nagrinėjimo termino pratęsimą ir jo priežastis Ligoninė raštu informuoja Skundą ar Prašymą pateikusį asmenį.

19. Užregistruotą Ligoninės DVS rašytinį Skundą ar Prašymą Ligoninės Dokumentų valdymo tarnybos darbuotojas perduoda jį Ligoninės vadovui ar jo įgaliotam asmeniui, kuris rašytine rezoliucija arba per DVS, paveda Skundą ar Prašymą tirti:

19.1. Pacientų gerovės tarnybai;

19.2. Klinikinio valdymo tarnybai;

19.3. Medicinos etikos komisijai;

19.4. Klinikos vadovui arba Centro vadovui ar kitam reikiamą kompetenciją turinčiam darbuotojui;

19.5. Įvertinęs Paciento Skunde ar Prašyme nurodytas aplinkybes, Ligoninės vadovas ar jo įgaliotas darbuotojas gali sudaryti komisiją, kuriai paveda ištirti paciento Skunde ar Prašyme nurodytą (-us) galimą (-us) pažeidimą (-us); (toliau – Atsakingas darbuotojas, pagal 19.1 – 19.5 p.).

20. Draudžiama deleguoti Skundo ar Prašymo nagrinėjimą tiems darbuotojams, kurių veiksmams skundžiami. Atsakingas darbuotojas neturi teisės imtis nagrinėti Skundo ar Prašymo, jei jį ir Pacientą ar kitą Skundą ar Prašymą pateikęs asmenį, sieja giminystės, kiti ryšiai, egzistuoja kitos bet kokios priežastys (aplinkybės), galinčios sukelti interesų konfliktą. Atsakingas darbuotojas, kuriam pavedama nagrinėti Skundą ar Prašymą, žinodamas ar tyrimo metu sužinojęs, kad Skundo ar Prašymo nagrinėjimas gali sukelti interesų konfliktą arba egzistuoja kitos aplinkybės, kurios Ligoninės vadovui pavedant tirti Skundą ar Prašymą, nebuvo žinomos, privalo nedelsiant nusišalinti nuo Skundo ar Prašymo tyrimo, apie tai raštu informuodamas Ligoninės vadovą ir visus Atsakingus darbuotojus, tiriančius skundą.

21. Atsakingas darbuotojas, tirdamas Paciento Skundą ar Prašymą privalo:

21.1. Skundą ar Prašymą tirti nešališkai, kompetentingai, imantis visų teisėtų priemonių, kad Skunde ar Prašyme nurodytos aplinkybės būtų objektyviai ir atidžiai ištirtos, atsižvelgiant į visas faktines aplinkybes, įrodymus, kitus svarbius veiksnius, susijusius su tiriamu įvykiu;

21.2. Pateikti rašytinį vertinimą pagrįstą argumentais, kurie yra reikšmingi ir pagrindžia Skundo ar Prašymo tyrimo išvadas, atspindi objektyvias aplinkybes, kurių pakanka sprendimo pagrindimui.

22. Paciento Skundą ar Prašymą nagrinėjantis Atsakingas darbuotojas turi teisę susipažinti su Ligoninės disponuojama konfidencialia ir kita informacija apie pacientą. Asmenys, susipažinę su minėta informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

23. Skundo ar Prašymo nagrinėjimo metu, esant poreikiui, Atsakingas darbuotojas turi teisę gauti darbuotojų rašytinius su Skundu ar Prašymu susijusio (-ių) darbuotojo (-ų) paaiškinimus, papildomą informaciją, susipažinti su paciento medicinine dokumentacija, apklausti darbuotojus ir atlikti kitus būtinus ir teisėtus veiksmus Skundai ar Prašymui ištirti. Visi Ligoninės darbuotojai privalo bendradarbiauti ir teikti Atsakingam darbuotojui jiems žinomą informaciją ir (ar) pagalbą savo kompetencijos ribose. Paaiškinimus, kitokią informaciją ir medicininius dokumentus Ligoninės darbuotojai Atsakingam darbuotojui turi pateikti ne vėliau, kaip per tris (3) darbo dienas nuo reikalavimo pateikimo.

24. Atsakingas darbuotojas, gavęs Skundą ar Prašymą:

24.1. Įvertina Skundo ar Prašymo teisėtumą, atitikimą keliamiems turinio ir formos reikalavimams, nurodytiems šiame Apraše ir kituose teisės aktuose;

24.2. Nustatęs, kad kartu su Skundu ar Prašymu pateikti ne visi ar netinkami įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su Skundu ar Prašymu, ir (ar) juose ir (arba) Skunde ar Prašyme pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Skundo ar Prašymo gavimo Ligoninėje dienos, Skundą ar Prašymą pateikusiam Pacientui išsiunčia rašytinį prašymą pašalinti nustatytus Skundo ar Prašymo trūkumus, ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų, ir informuodamas, kad per 30 dienų nuo Ligoninės prašymo pašalinti nustatytus trūkumus gavimo dienos, nurodytų trūkumų nepašalinus, Skundas ar Prašymas nebus nagrinėjamas. Ligoninei atmetus Skundą ar Prašymą, kurio trūkumai per nustatytą terminą nebuvo pašalinti, Pacientas turi teisę, tinkamai parengtą Skundą ar Prašymą, Ligoninei pateikti iš naujo.

25. Skundas ar Prašymas nenagrinėjamas, jei nustatoma, kad:

25.1. Nėra galimybės identifikuoti Skundą ar Prašymą teikiančią asmenį arba patikrinti Skundo ar Prašymo autentiškumą;

25.2. Skundas ar Prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba, jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas, ir dėl to, Ligoninė negali tokio Prašymo ar Skundo išnagrinėti;

25.3. Paašškėja, kad dėl to paties Skunde ar Prašyme nurodyto klausimo Ligoninė jau yra priėmusi sprendimą ir pateikusi pareiškėjui atsakymą bei Skunde ar Prašyme nepateikta naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio Ligoninės priimto sprendimo pagrįstumu ar ginčyti šį sprendimą;

25.4. Paašškėja, kad Skundą ar Prašymą, dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija (pvz. Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisija, Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba) ar teismas;

25.5. Skundai ar Prašymui išnagrinėti būtina informacija ir/ar dokumentai, kuriuos prašo pateikti besikreipiantis asmuo, o Ligoninė tokios informacijos ir/ar dokumentų pati neturi ir gauti negali;

25.6. Skundas ar Prašymas pateiktas vėliau kaip per 1 (vienus) metus nuo dienos, kai pacientas sužino, kad jo teisės pažeistos, ir vėliau kaip per 3 (tris) metus nuo galimo teisių pažeidimo dienos;

25.7. Skunde ar Prašyme nurodytos aplinkybės ar pažeidimai, kurių Ligoninė, pagal savo turimus įgaliojimus ar kompetenciją, neturi teisės tirti;

25.8. Nenagrinėjami Skundai ar Prašymai, kurie yra žeminančio ar užgaulaus pobūdžio dėl vartojamų įžeidžiančių apibūdinimų, nesuprantamo turinio, neaiškūs dėl nekonkrečiai nurodyto prašomo dalyko ar aplinkybių, surašyti ne valstybine kalba ir nėra objektyvių galimybių išversti tekstą.

26. Skundo ar Prašymo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinyje nustačius požymius kito (-ų) teisės pažeidimo (-ų), kurių Ligoninė, pagal savo kompetenciją ir suteiktas teises, negali tirti, ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo tokio Skundo ar Prašymo gavimo dienos, Atsakingas darbuotojas pateikia Ligoninės vadovui, kad toks Skundas ar Prašymas kartu su prie jų pridėtais dokumentais (jų kopijomis) būtų išsiųstas kompetentingoms institucijoms, kurios tiria šiuos teisės pažeidimus, apie išsiuntimą informuojant Skundą ar Prašymą pateikusį asmenį.

27. Skundo ar Prašymo nagrinėjimas Ligoninėje gali būti stabdomas:
- 27.1. Kol Klinikinio valdymo tarnyba, atlikusi tyrimą ar kiti atsakingi asmenys pateiks išvada ar bus gauta kompetentingos institucijos išvada, rekomendacijos ar atsakymas, dėl Skunde ar Prašyme nurodytų galimų teisės pažeidimų;
- 27.2. Kol bus gauta visa informacija ir/ar duomenys, reikalingi Skundai ar Prašymui tinkamai išnagrinėti;
28. Apie Skundo ar Prašymo nagrinėjimo stabdymą, Dokumentų valdymo tarnybos darbuotojas pažymi DVS, įrašydamas Skundo ar Prašymo stabdymo datą, priežastį. Atnaujinus sustabdyto Skundo ar Prašymo nagrinėjimo procedūrą, apie tai darbuotojas padaro atitinkamą žymą DVS.
29. Ligoninės Klinikų vadovai užtikrina, kad darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais, Skundai ar Prašymui nagrinėti reikalingą informaciją suteiktų kitas, atsakingas darbuotojas.
30. Skundo ar Prašymo tyrimas baigiamas Atsakingam darbuotojui surašant Skundo ar Prašymo tyrimo išvadą (toliau – Tyrimo išvada), kuri, kartu su atsakymo projektu, pateikiama Ligoninės vadovui ar jo įgaliotam asmeniui. Jei Skundą ar Prašymą tyrė komisija, Ligoninės vadovui pateikiama komisijos patvirtinta Skundo tyrimo išvada ir atsakymo projektas.
31. Ligoninės vadovas ar jo įgaliotas asmuo, susipažinęs ir įvertinęs Tyrimo išvadą ir atsakymo projektą:
- 31.1. Pasirašo atsakymą bei perduoda jį Dokumentų valdymo tarnybos darbuotojams, kurie išsiunčia atsakymą pacientui ar jo atstovui ir apie tai atžymi DVS „Paciento (jo atstovo) skundų, prašymų registre“;
- 31.2. Jeigu nesutinka su tyrimo išvadomis, prašo per nustatytą terminą tyrimą atnaujinti ar papildyti bei pateikti naujas tyrimo išvadas bei koreguoti atsakymą;
- 31.3. Perduoda klinikinio valdymo tarnybai spręsti dėl prevencinių ir/ar korekcinių priima korekcinius ir / ar prevencinius veiksmų įgyvendinimo;
32. Atsakymas į Skundą ar Prašymą:
- 32.1. Teikiamas valstybine kalba;
- 32.2. Siunčiamas iš oficialaus Ligoninės el. pašto; registruota pašto siunta ar įteikiamas pacientui ar jo atstovui, jam asmeniškai atvykus į Ligoninę;
- 32.3. Rengiamas ir saugomas laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.
33. Atsakyme į Skundą ar Prašymą yra nurodomas Skundo ar Prašymo nagrinėjimo rezultatas – išvados, priimti sprendimai. Jei Skundas ar Prašymas nepatenkinamas, nurodomi nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.
34. Jeigu pacientas ar jo atstovas nesutinka su Ligoninės sprendimu, priimtu išnagrinėjus jo Skundą ar Prašymą, arba jeigu jo Skundas ar Prašymas Ligoninėje nepriimamas nagrinėti, jis turi teisę Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kreiptis į pacientų skundus nagrinėjančias valstybines institucijas dėl:
- 34.1. Pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe - į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos;
- 34.2. Neetiško asmens sveikatos priežiūros įstaigų darbuotojų elgesio ir bioetikos reikalavimų nesilaikymo – į Lietuvos bioetikos komitetą;
- 34.3. Pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo - į Valstybinę ligonių kasą arba į atitinkamus jos teritorinius padalinius;
- 34.4. Sveikatai padarytos žalos atlyginimo – į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos.

IV SKYRIUS ATSAKOMYBĖ

35. Atsakingas darbuotojas, o jei Skundą ar Prašymą nagrinėja Komisija, Komisijos pirmininkas yra tiesiogiai atsakingi už Skundo ar Prašymo išnagrinėjimą, tyrimo išvadų ir atsakymo projekto parengimą bei pateikimą per nustatytą terminą.

36. Ligoninės Dokumentų valdymo tarnybos darbuotojai yra atsakingi už savalaikį gauto Skundo ar Prašymo užregistravimą ir atsakymo pacientui ar jo atstovui išsiuntimą.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

37. Skundo ar Prašymo nagrinėjimo metu nustatyti:

37.1. Ligoninės darbuotojų darbo pareigų pažeidimai, tiriami LR Darbo kodekso ir kitų teisės aktų numatyta tvarka;

37.2. nepageidaujami įvykiai (neatitiktys) registruojami ir tiriami Ligoninėje nustatyta tvarka.

38. Pacientas ar jo atstovas turi teisę apskūsti Ligoninės priimtą sprendimą ar kitokį atsakymą į jo Skundą ar Prašymą arba veikimą (neveikimą), taip pat vilkinimą atlikti Ligoninės kompetencijai priskirtus veiksmus šio viešojo administravimo įstatymo ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka per 1 (vieną) mėnesį nuo sprendimo ar atsakymo įteikimo (paskelbimo) dienos ar veiksmo (neveikimo) arba vilkinimo paaiškėjimo dienos Ligoninės vadovui arba kitų įstatymų, reglamentuojančių ginčų, kylančių iš administracinių teisinių santykių, nagrinėjimą, nustatyta tvarka išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijai, arba administraciniam teismui.

39. Ligoninės vadovo įsakymu patvirtintas Aprašas skelbiamas Ligoninės interneto svetainėje.