

## NACIONALINIO VĖŽIO INSTITUTO PACIENTŲ SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS TA01

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pacientų skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) reglamentuoja pacientų ir jų atstovų, skundų ir prašymų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų į juos rengimo Nacionaliniame vėžio institute tvarką. Aprašo nuostatos taip pat taikomos nagrinėjant kitus kreipimusis (žodinius nusiskundimus), taip pat skundus, persiūtus nagrinėti iš kitų institucijų, tiek, kiek šių kreipimūsi ir skundų nagrinėjimo tvarkos nereglamentuoja specialieji įstatymai ir kiti teisės aktais.

2. Šis aprašas padeda užtikrinti tinkamą skundų/prašymų nagrinėjimo tvarkymą; skundų ir prašymų nagrinėjimo rezultatai naudojami sveikatos priežiūros (diagnostikos, gydymo, slaugos ir reabilitacijos) paslaugų kokybei gerinti, tobulinti paslaugų teikimo procesus, kokybės vadybos sistemos planavimui ir veiksmingam įgyvendinimui. Skundai/prašymai nagrinėjami užtikrinant 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (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) (toliau – Reglamentas (ES) 2016/679), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nuostatų įgyvendinimą.

### II SKYRIUS TAIKYMO SRITIS

3. Šis aprašas taikomas Nacionalinio vėžio instituto (toliau – NVI, Institutas) padaliniuose visiems skundams/prašymams/atsiliepimams, gautiems iš pacientų, jų atstovų ir kitų asmenų ar įstaigų, nagrinėti.

### III SKYRIUS SANTRUMPOS, TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI

4. Šiame tvarkos apraše vartojamos šios santrumpos:

**A** – atsakingas ir atlieka darbą.

**DR** – direktorius.

**DB** – darbuotojas.

**DL** – dalyvauja atliekant darbą.

**DPK** – direktoriaus pavaduotojas klinikai.

**DVP** – Dokumentų valdymo poskyrio specialistas.

**F** – forma.

**I** – gauna informaciją apie atliktą darbą.

**KVS** – kokybės vadybos sistema.

**N** – nurodo.

**NVI, Institutas** – Nacionalinis vėžio institutas.

**PV** – padalinio (skyriaus, poskyrio, grupės) vadovas.

**T** – tikrina ir tvirtina.

**SNA** – skundą nagrinėjantis asmuo.

**VSA** – vyriausiasis slaugos administratorius.

**ATV** – Audito tarnybos vedėjas.

**VT** – Vyriausiasis teisininkas.

5. Šiame tvarkos apraše vartojami šie terminai ir apibrėžimai:

5.1. **Pareiškėjas** – asmuo, įteikęs ar atsiuntęs NVI (jo vadovui) rašytinį prašymą ar skundą.

5.2. **Atsiliepimas** – paciento (jo atstovo) nuomonės apie NVI teiktas paslaugas pateikimas NVI internetiniame puslapyje.

5.3. **Prašymas** – asmens kreipimasis raštu į Institutą ar darbuotoją, įgaliotą priimti prašymus ir skundus, prašant suteikti informaciją apie sveikatos priežiūros paslaugų teikimą; išdėstant pageidavimą, nuomonę dėl teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų; pranešant apie NVI veiklos trūkumus ir (ar) pateikiant pasiūlymus pagerinti asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą ar organizavimą.

5.4. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į NVI nurodant, kad yra pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai ir/ar lūkesčiai teikiant sveikatos priežiūros paslaugas.

5.5. **Anoniminis skundas** – nepasirašytas skundas, kuriame pareiškėjo vardas ir pavardė nenurodyti. Anoniminiais skundais taip pat laikomi skundai pateikti elektroniniu paštu, jeigu elektroniniame laiške ar elektroninio pašto adrese nėra nurodytas fizinio asmens vardas ir pavardė, o juridinio asmens atveju – juridinio asmens pavadinimas.

5.6. **Kartotiniai skundai** – to paties pareiškėjo ir tuo pačiu klausimu, dėl kurio pareiškėjui yra atsakyta, teikiamai skundai.

5.7. **Žodinis skundas** – tai toks skundas, kai kreipiamasi žodžiu į NVI darbuotoją ir sprendžiama nedelsiant, toliau jo nenagrinėjant.

5.8. **Skundą/prašymą nagrinėjantis asmuo** – Instituto audito tarnybos vedėjas ar jo paskirtas darbuotojas skundui/prašymui išnagrinėti.

5.9. **Atsakymas** – pateikto konkretaus klausimo išaiškinimas žodžiu, raštu (išsiųstas paštu, elektroniniu paštu), skundo nagrinėjimo rezultatai.

5.10. **Konfidenciali informacija** – informacija apie asmens sveikatą, asmeninį ir šeimos gyvenimą, su asmens garbe ir orumu susijusi informacija. Visa informacija apie pacientą ir jo sveikatą yra privati ir konfidenciali (net ir po paciento mirties), kuri tretiesiems asmenims gali būti teikiama Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nustatyta tvarka.

5.11. **Skundo priežastys** - gali būti deontologinės, organizacinės, vadybinės ir kitos.

#### IV SKYRIUS ATSAKOMYBĖ

Priemonės (užduotys)	Vykdytojai						
	PV	DB	DVP	DPK, VSA	ATV, SNA	VT	DR
Pacientų ir kitų asmenų skundų priėmimas ir registravimas	I		A	I	I		N, I
Pacientų ir kitų asmenų skundų nagrinėjimas, priežasčių tyrimas	DL			I	A		I
Paaiškinimų pateikimas		A			I		
Korekcinių veiksmų įvykdymas (įrašant atliktus veiksmus)	A			A	DL/T		I
Korekcinių veiksmų rezultatų įvertinimas (įskaitant analizę ir auditą)	DL			I	A/T		I



Atsakymo pareiškėjui parengimas	I	I		I	A, DL	DL	I, T
Atsakymo pareiškėjui registravimas ir siuntimas			A		DL		

6. Dokumentų valdymo specialistas atsako už tinkamą skundo/prašymo ir išsiunčiamo atsakymo registravimą.

7. Visi skundai nukreipiami Audito tarnybos vedėjui (ATV), kuris atsako už tinkamą ir savalaikį skundo/prašymo nagrinėjimo organizavimą, sprendimo ir atsakymo parengimą.

8. Audito tarnybos vedėjas arba kitas jo paskirtas Audito tarnybos darbuotojas kontroliuoja koregavimo – prevencinių veikslių patvirtinimą ir įvertinimą, jei reikia, inicijuoja neplaninį vidaus auditą ir atsako už vidaus audito dokumentų, susijusių su skundų nagrinėjimu, tvarkymą ir saugojimą.

9. Draudžiama deleguoti skundo/prašymo tyrimą ir nagrinėjimą tiems darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

10. Tyrėjas negali nagrinėti skundo/prašymo, jei tyrėją ir pareiškėją sieja giminystės ryšiai arba yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą.

## V SKYRIUS APRAŠYMAS

### 11. Skundo/prašymo priėmimas ir registravimas.

11.1. Informacija apie skundų/prašymų priėmimo tvarką skelbiama NVI padalinių informacinėse lentose, Instituto internetinėje svetainėje.

11.2. Pacientas turi teisę pateikti skundą NVI dėl, jo manymu, pažeistų jo teisių ne vėliau kaip per vienerius metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos.

11.3. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai – pareiškėjai priimami kiekvieną darbo dieną NVI direktoriaus nustatytais valandomis administracijoje arba Personalo valdymo skyriaus Dokumentų valdymo poskyryje, arba registruotu paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę. Elektroninėmis priemonėmis atsiųstas skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

11.4. Anoniminiai skundai nenagrinėjami, jeigu Instituto direktorius nenusprendžia kitaip. Priimant sprendimą nagrinėti anoniminį skundą, atsižvelgiama į galimą paciento teisės ar teisėto intereso pažeidimą, įvertinama, ar konkrečiu atveju gali būti pažeisti sveikatos priežiūros paslaugų teikimo reikalavimai, taip pat, ar yra gauta daugiau pranešimų ar skundų dėl skundžiamų veikslių, informacijos skunde pagrįstumas ir pakankamumas.

11.5. **Žodiniai skundai/prašymai** bet kurio Instituto padalinio darbuotojui registruojami padalinio Žodinių pacientų skundų registravimo žurnale (Priedas) ir perduodami jo vadovui (PV), kuris sprendžia iš karto ir vietoje. Nesant tokių galimybių, pareiškėjas informuojamas, jog skundą nustatyta tvarka gali išdėstyti raštu ir pateikti Personalo skyriaus Dokumentų valdymo poskyryje (DVPS).

11.6. **Rašytiniai skundai/prašymai** turi būti parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, įskaitomi, pasirašyti pareiškėjo, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo/prašymo esmė. Pareiškėjas turi nurodyti teises, kurios, jo manymu buvo pažeistos, aplinkybės, susijusios su paciento teisių pažeidimu, paciento reikalavimas/prašymas pašalinti jo teisių pažeidimą.

11.7. Jei skundą/prašymą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą patvirtinantis dokumentas ir paciento vardas, pavardė, kurio vardu jis kreipiasi.



11.8. Neįskaitomi, aukščiau nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai/prašymai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį. Pareiškėjas informuojamas apie trūkumus, kuriuos būtina ištaisyti norint, kad skundas būtų išnagrinėtas.

11.9. Priimant skundą/prašymą raštu, priėmimo vietoje patikrinamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, jei reikalinga, patikslinama skundo/prašymo esmė, paprašoma komentarų ir papildomų dokumentų, kurių reikia skundai/prašymui išnagrinėti.

11.10. Pareiškėjui įteikiama spaudu pažymėta prašymo/skundo kopija, kurioje nurodyta skundo Institute gavimo data ir registracijos numeris.

11.11. Kai skundas/prašymas gaunamas paštu, per pasiuntinį arba elektroniniu paštu, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

11.12. Jei skundas pasirašytas elektroniniu parašu, asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopijos pridėti nereikia.

11.13. Visus NVI pacientų ir kitų asmenų rašytinius skundus/prašymus DVP specialistas registruoja elektroniniame **Asmenų laiškų, pareiškimų, pretenzijų, skundų registre A8-S (toliau – Registras)**. Jame eilės tvarka pagal skundo/prašymo registravimo datą surašomi visi asmenys, pateikę NVI skundus/prašymus.

11.14. NVI darbuotojas, jam suteiktu darbinio elektroninio pašto adresu ar kitomis NVI naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį Personalo valdymo skyriaus Dokumentų valdymo poskyriui.

11.15. Kolektyviniai skundai pateikiami Instituto vadovybei ir nagrinėjami Instituto vadovybės nurodymu.

## 12. Atsiliepimo pateikimas.

12.1. Asmenys gali pateikti raštu savo nuomonę apie NVI aptarnavimo kokybę ir išdėstyti savo pageidavimus, pasiūlymus, pastebėjimus ir padėkas nustatyto turinio atsiliepimo formoje Instituto interneto svetainėje.

12.2. Atsiliepimus vertina ir registruoja Atsiliepimų registre A8-K Vėžio informacijos ir komunikacijos skyriaus vedėjas. Į neigiamus atsiliepimus internetiniame puslapyje jis parašo bendro pobūdžio atsakymą. Jei atsiliepime pateikiama asmeninė informacija, Vėžio informacijos ir komunikacijos skyriaus vedėjas rekomenduoja pareiškėjui pateikti skundą NVI nustatyta ir paskelbta tvarka.

12.3. Vėžio informacijos ir komunikacijos skyriaus vedėjas periodiškai analizuoja atsiliepimus ir jų suvestinę pateikia metinėje ataskaitoje.

## 13. Skundo/prašymo nagrinėjimas, priežasčių tyrimas.

13.1. Skundas/prašymas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo NVI dienos. Jei dėl svarbių aplinkybių (tokių kaip skundo nagrinėjimui būtina atlikti išsamų didelės apimties sveikatos duomenų aplinkybių tyrimą, neplaninį auditą) skundo negalima išnagrinėti per nurodytą laikotarpį, pareiškėjas raštu informuojamas apie skundo nagrinėjimo termino pratęsimą informuojant apie atsakymo pateikimo datą.

13.2. Jeigu 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, NVI ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo NVI dienos skundą pateikusiam asmeniui raštu nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, 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 NVI pateikti iš naujo.

13.3. Skundo/prašymo priežasčių tyrimą atlieka ATV, tyrėjas ar direktoriaus įsakymu sudaryta komisija. Surenkama visa reikalinga informacija (medicininė dokumentacija, darbuotojų paaiškinimai ir kt.). Baigus tyrimą, ATV/tyrėjas/komisija parengia atsakymo projektą pareiškėjui ir pateikia direktoriaus pavaduotojui klinikai arba direktoriui.

13.4. Pareiškėjui privati informacija apie kitus asmenis neteikiama.

## 14. Skundo/prašymo tyrimo procedūros atsisakymas.

14.1. Pareiškėjas gali atsisakyti skundo/prašymo nagrinėjimo. Atsisakytas skundas/prašymas yra tiriamas bendra tvarka, tačiau pareiškėjui atsakymas nesiunčiamas.



14.2. **Pakartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami**, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad NVI sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo yra neteisingas. Tokiu atveju pareiškėjui per 20 darbo dienų nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo datos pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas ir nurodomos priežastys.

15. **Skundo/prašymo pagrįstumas** įvertinamas jo nagrinėjimo metu. Jei paaiškėjo, kad jame išdėstyti teiginiai neatitinka tikrovės, skundas/prašymas pripažįstamas nepagrįstu, apie tai pranešama ir paaiškinama pareiškėjui.

16. **Korekciniai veiksmai.**

16.1. Kiekvieno pagrįsto skundo/prašymo atveju yra imamasi korekcinio veiksmo, kurie galėtų pašalinti skundo priežastį. Tokiu būdu siekiama tobulinti asmens sveikatos paslaugų kokybę ir paslaugų teikimo organizavimą NVI, tobulinti sveikatos priežiūros paslaugų teikimo procesus, klaidas ir neatitiktis.

16.2. ATV, pasibaigus kalendoriniams metams peržiūri ir analizuoja įrašus Žodinių pacientų skundų registravimo žurnale, pasirašo, kad yra susipažinęs, jeigu reikia – su PV svarsto prevencinius veiksmus.

17. **Prevenciniai veiksmai.** Siekiant išvengti pagrįstame skunde/prašyme išdėstytų įvykių, faktų pasikartojimo ateityje, numatomi prevenciniai veiksmai, Neatitikties akte (F3739) nurodant atsakingus už jų įgyvendinimą darbuotojus ir datą, iki kurios turi būti atlikti.

18. **Nagrinėjimo rezultatų (atsakymo) parengimas ir išsiuntimo kontrolė.**

18.1. Apie prašymo/skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui valstybine kalba pranešama registruotu ar paprastu laišku arba pareiškėjo nurodytu elektroniniu paštu.

18.2. Direktorius arba direktoriaus pavaduotojo klinikai pasirašytą atsakymą, suderintą su NVI teisininku, DVPS užregistruoja elektroniniame Siunčiamų dokumentų registre R3.

18.3. Atsakyme pareiškėjui yra nurodomas jo skundo/prašymo nagrinėjimo rezultatas – išvados, priimti sprendimai. Pranešime apie nepatenkintą prašymą/skundą nurodomi nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

19. Skundo/prašymo nagrinėjimo metu nustatytos neatitiktis ir/ar nepageidaujami įvykiai registruojami ir tiriami NVI nustatyta tvarka.

20. **Korekcinio ir prevencinio veiksmo patvirtinimas.** ATV, remdamasis NVI gautų skundų tyrimo ir analizės rezultatais, užregistruoja neatitiktis (ELI), numato prevencines priemones, kurios įgyvendinamos racionaliai prieinamu laiku ir pateikia duomenis metinėje ataskaitoje.

21. Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnybos nurodymu dokumentai saugomi 5 metus.

## VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

22. Informacijos apie paciento buvimą NVI, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems NVI darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šiame punkte nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundai nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.

23. Šio tvarkos aprašo keitimus atlieka rengėjas pagal procedūros P1 „Dokumentų ir duomenų įrašų valdymas“ skirsnį „KVS dokumentų peržiūra, keitimas ir negaliojančių kopijų valdymas“.

## VII SKYRIUS ĮRAŠAI

24. Asmenų laiškų, pareiškimų, pretenzijų, skundų registras.
25. Siunčiamų dokumentų registras R3.
26. Žodinių pacientų skundų registravimo žurnalas (padaliniuose).
27. Atsiliepiamas apie NVI paslaugas, [www.nvi.lt/pacientams](http://www.nvi.lt/pacientams).
28. Neatitikties aktas (ELI forma F3739).

## VIII SKYRIUS NUORODOS

29. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas.
30. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas.
31. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 Dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių dokumentų judėjimo ir kuriuo panaikinama direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL 2016 L 119, p1).
32. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymas Nr. V-338 „Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“.
33. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. sausio 9 d. įsakymas Nr. V-36 „Dėl Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo įgyvendinimo“.
34. LST EN ISO 9001:2015 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai (ISO 9001:2015)“ standartas.
35. Procedūros aprašas: Dokumentų valdymas P1.
36. Procedūros aprašas: Neatitinkčių ir nepageidaujamų įvykių valdymas P22.
37. Procedūros aprašas: Vidaus medicininiai auditai P24.

## IX SKYRIUS PRIEDAI

38. Priedas. Žodinių pacientų skundų registravimo žurnalo forma.
- 

SUDERINTA  
Direktoriaus pavaduotojas klinikai

Marius Kinčius  
2024-06-06



Skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašo TA01  
priedas

(Žodinių pacientų skundų registravimo žurnalo forma)

**ŽODINIŲ PACIENTŲ SKUNDŲ REGISTRAVIMO ŽURNALAS**

<b>Eil. Nr.</b>	<b>Pareiškėjas (vardas ir pavardė)</b>	<b>Skundo data, laikas</b>	<b>Skundo esmė</b>	<b>Priimtas sprendimas</b>	<b>Padalinio vadovo parašas</b>	<b>Audito tarnybos vedėjo parašas</b>
1	2	3	4	5	6	7

**PASTABA:**

Už žurnalo pildymą ir įrašų pildymo savikontrolę atsakingi PV, DPK, VSA.