



**LIETUVOS SVEIKATOS MOKSLŲ UNIVERSITETO LIGONINĖS  
KAUNO KLINIKŲ  
GENERALINIS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL PACIENTŲ SKUNDŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO**

2015 m. gruodžio 18 d. Nr. V- 1382  
Kaunas

Siekdamas užtikrinti tinkamą pacientų ar jų atstovų skundų ir pasiūlymų nagrinėjimą Lietuvos sveikatos mokslų universiteto ligoninėje Kauno klinikose (toliau – Kauno klinikos), vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nuostatomis bei siekdamas užtikrinti tinkamą pacientų teisių įgyvendinimą,

1. T v i r t i n u Kauno klinikų pacientų ar jų atstovų skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo tvarkos aprašą (priedas Nr. 1).

2. N u r o d a u:

2.1. Visų Kauno klinikų medicininių padalinių ir filialų vadovams, administratoriams, vyresniesiems slaugytojams – slaugos administratoriams:

2.1.1. gavus pacientų ar jų atstovų žodinius nusiskundimus, juos savo kompetencijos ribose spręsti nedelsiant;

2.1.2. gavus pacientų ar jų atstovų raštiškus skundus, juos nedelsiant perduoti registracijai Kauno klinikų Dokumentų valdymo tarnybos raštinėje.

2.2. Kauno klinikų padalinių ir filialų vyresniesiems slaugytojams – slaugos administratoriams paskelbti skyrių, padalinių skelbimų lentose informaciją pacientams (priedas Nr. 2) apie galimybę pareikšti pasiūlymus ir atsiliepimus apie Kauno klinikose teikiamas paslaugas.

2.3. Slaugos koordinavimo tarnybos vadovui periodiškai organizuoti iš pacientų gautų pasiūlymų svarstymą ir siekti, kad jų analizės duomenys būtų panaudoti teikiamų paslaugų kokybei gerinti.

2.4. Dokumentų valdymo tarnybos vadovui:

2.4.1. organizuoti Kauno klinikų padalinių (įskaitant ir filialus) vadovų, administratorių, vyresniųjų slaugytojų – slaugos administratorių raštišką supažindinimą su šiuo įsakymu;

2.4.2. užtikrinti tinkamą bei savalaikį gautų skundų registravimą bei atsakymų pacientams ar jų atstovams pateikimą.

3. Į g a l i o j u sričių direktorius pasirašyti atsakymų į pacientų ar jų atstovų skundus lydraščius.

4. P r i p a ž i s t u netekusiu galios 2012 m. gegužės 22 d. Kauno klinikų generalinio direktoriaus įsakymą Nr. V-391 „Dėl skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo tvarkos“.

5. P a v e d u direktoriui valdymui ir plėtrai kontroliuoti įsakymo vykdymą.

Generalinis direktorius



prof. habil. dr. Renaldas Jurkevičius

Parengė

Tomas Kuzmarskas

PATVIRTINTA

Lietuvos sveikatos mokslų universiteto  
ligoninės Kauno klinikų generalinio  
direktoriaus  
2015 m. gruodžio 18 d. įsakymu Nr. V-1382  
priedas Nr. 1

## KAUNO KLINIKŲ PACIENTŲ AR JŲ ATSTOVŲ SKUNDŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROJI DALIS

1. Kauno klinikų pacientų ar jų atstovų skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja pacientų, jų atstovų skundų ir pasiūlymų priėmimo, nagrinėjimo ir atsakymo į skundus parengimo bei gautų pasiūlymų įvertinimo Kauno klinikose tvarką.

2. Šis Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 913 patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis bei kitais Lietuvos Respublikoje galiojančiais teisės aktais.

3. Šiame Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

3.1. Pacientas – asmuo, kuris naudojasi Kauno klinikų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

3.2. Paciento atstovas – atstovas pagal įstatymą arba pavedimą.

3.3. Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Kauno klinikas, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

3.4. Pasiūlymas – asmens raštu ar žodžiu išdėstyta nuomonė dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo Kauno klinikose kokybės, nesusijusi su skundu ir nereikalaujanti raštiško atsakymo.

3.5. Pacientų portalas – Kauno klinikų pacientų informacinė sistema, interneto svetainės adresas <https://portalas.kaunoklinikos.lt>, kurios priemonėmis fizinis ar juridinis asmuo gali gauti elektronines paslaugas, teikti elektroninį prašymą ir gauti elektronines paciento medicinos dokumentų kopijas ar rašytinės informacijos parengimo paslaugą.

### II. PACIENTŲ AR JŲ ATSTOVŲ SKUNDŲ PATEIKIMAS BEI JŲ PRIĖMIMAS

4. Skundus pacientai ar jų atstovai pateikia raštu tiesiogiai Kauno klinikų Dokumentų valdymo tarnybos raštinėje, paštu, elektroniniu paštu arba per Pacientų portalą.

5. Dokumentų valdymo tarnyba vykdo visų Kauno klinikose gautų skundų registraciją ir tą pačią darbo dieną per dokumentų valdymo sistemą (toliau – DVS) perduoda/persiunčia generaliniam direktoriui (kopiją – Vidaus audito tarnybai).

6. Generalinis direktorius, įvertinęs skundo turinį ir objektą, DVS priemonėmis nukreipia skundą ištyrimui atitinkamos srities direktoriui.

7. Atitinkamos srities direktorius skundo ištyrimui ir atsakymo pacientui ar jo atstovui parengimui organizuoja Kauno klinikų generalinio direktoriaus įsakymu dėl komisijos sudarymo parengimą. Atskirais atvejais, nedidelės apimties ir nesudėtingo pobūdžio skundai, atitinkamos srities direktoriaus pavedimu, gali būti nukreipiami nagrinėjimui ir atsakymo parengimui atitinkamų sričių darbuotojams.

8. Į komisijos, nagrinėsiančios paciento skundą, sudėtį turi įeiti:

8.1. Vidaus audito tarnybos darbuotojas;

- 8.2. Teisės tarnybos darbuotojas;
  - 8.3. Atitinkamos profilinės klinikos ar kito padalinio vadovo paskirtas darbuotojas;
  - 8.4. Stacionarinių paslaugų koordinavimo tarnybos arba Ambulatorinių paslaugų koordinavimo tarnybos darbuotojas (jei skundas yra medicininio pobūdžio);
  - 8.5. Esant poreikiui kiti Kauno klinikų darbuotojai, atsižvelgiant į pateikto skundo pobūdį ir jame išdėstytus teiginius.
9. Pacientų ar jų atstovų skundai turi būti pateikti:
    - 9.1. įskaitomai surašyti;
    - 9.2. pasirašyti asmens, nurodant jo vardą, pavardę, faktinę gyvenamąją vietą ir duomenis ryšiui palaikyti;
    - 9.3. aiškiai išdėstant skundo esmę;
    - 9.4. kai skundą pateikia paciento atstovas, nurodoma atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.
  10. Skundai pateikiami su asmens teikiančio skundą tapatybę patvirtinančiu dokumentu. Kai dėl skundo kreipiasi paciento atstovas, jis pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Kai tokie dokumentai siunčiami paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar skundą teikiančio asmens atstovaujancio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.
  11. Jei skundą paciento atstovas pateikia per Pacientų portalą, turi būti užtikrintas atstovavimo dokumentų elektroninių kopijų pateikimas.

### **III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR ATSAKOMO PARENGIMAS**

12. Gauti skundai turi būti išnagrinėti ir atsakymai pacientams ar jų atstovams pateikti ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
13. Kauno klinikų darbuotojai nagrinėdami skundus privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.
14. Kauno klinikų generalinio direktoriaus įsakymu sudarytos paciento ar jo atstovo skundai ištirti komisijos pirmininkas, ar darbuotojas, atsakingas už skundo ištyrimą, yra tiesiogiai atsakingas už skundo išnagrinėjimą per nustatytą terminą ir išsamios pažymos, o taip pat atsakymo projekto pacientui ar jo atstovui parengimą ir pateikimą Dokumentų valdymo tarnybos raštinei, kuri DVS priemonėmis dokumentus pateikia Kauno klinikų generaliniam direktoriui arba generalinio direktoriaus įsakyme dėl komisijos sudarymo ar pavedime nurodytam atitinkamos srities direktoriui.
15. Kauno klinikų Dokumentų valdymo tarnyba kontroliuoja ir atsako už savalaikį atsakymo į skundą pacientui ar jo atstovui išsiuntimą. Skundo tyrimo pažymos originalą ir su tuo susijusius dokumentus saugo Kauno klinikų Dokumentų valdymo tarnyba, dokumentų kopijos per DVS pateikiamos Vidaus audito tarnybai.
16. Apie skundą, kuris neatitinka šiame Tvarkos apraše ir/ar teisės aktuose išdėstytų reikalavimų, Dokumentų valdymo tarnyba informuoja jį pateikusį pacientą ar jo atstovą per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos, nurodant skundo pateikimui būtinas įvykdyti sąlygas. Jei skundą pacientas ar jo atstovas pats pristato į Kauno klinikų Dokumentų valdymo tarnybos raštinę, apie skundo neatitikimą šiuose nuostatuose ir/ar teisės aktuose išdėstytiems reikalavimams, Dokumentų valdymo tarnybos darbuotojas informuoja iš karto.
17. Jei pacientas ar jo atstovas per 30 kalendorinių dienų neįvykdo skundo pateikimui būtinų sąlygų, Kauno klinikų Dokumentų valdymo tarnyba grąžina skundą pateikusiam asmeniui dokumentų originalus, nurodant grąžinimo priežastis ir pasilieka pateiktų dokumentų kopijas.
18. Neatitinkantys pateikimo reikalavimų skundai, taip pat skundai, kuriais tas pats pacientas kreipiasi į Kauno klinikas tuo pačiu klausimu, kuris jau buvo išspręstas, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi

argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Naujų aplinkybių ar argumentų įvertinimą atlieką skundą tyrusios komisijos pirmininkas, ar skundą nagrinėjęs darbuotojas ir siūlo tolimesnę skundo nagrinėjimo eigą, bei parengia atsakymą pacientui ar jo atstovui.

#### **IV. PACIENTŲ PASIŪLYMŲ PRIĖMIMO IR SVARSTYMO TVARKA**

19. Pacientų raštu pateiktus pasiūlymus (atsiliepinimus apie teikiamas paslaugas) kiekvieną trečiadienį iš skyrių, padalinių surenka Slaugos koordinavimo tarnybos sekretorius–referentas ir pateikia juos Slaugos koordinavimo tarnybos vadovui.

20. Pacientų pasiūlymai, priklausomai nuo jų pobūdžio, nukreipiami direktoriui pagal kuruojamą veiklos sritį įvertinimui, pasiūlymai susiję su slauga apsvarstomi Slaugos koordinavimo tarnyboje.

#### **V. PACIENTŲ SKUNDŲ IR PASIŪLYMŲ PATEIKIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU**

21. Kauno klinikų elektroninio pašto adresais gauti pacientų skundai turi būti pasirašyti elektroniniu parašu.

22. Elektroniniu būdu gauti dokumentai turi būti sudaryti taip, kad būtų galima:

22.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

22.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių duomenų valdymo sistemomis;

22.3. atpažinti prašymo turinį;

22.4. identifikuoti elektroninį parašą ir dokumentą pateikusį asmenį.

23. Elektroninėmis priemonėmis gauti pacientų skundai, jei tik jie atitinka visus pacientų skundams keliamus reikalavimus, registruojami Dokumentų valdymo tarnyboje ir nagrinėjami šiame dokumente išdėstyta tvarka.

24. Jei elektroninėmis priemonėmis Kauno klinikose gauti pacientų dokumentai neatitinka šiame Tvarkos apraše ir/ar teisės aktuose nustatytų reikalavimų, Dokumentų valdymo tarnyba organizuoja asmens, iš kurio dokumentai gauti, informavimą apie tai, kokius reikalavimus jis turėtų įvykdyti, kad jo pateikti dokumentai būtų priimti ir nagrinėjami.

25. Elektroninio pašto adresais gauti pacientų pasiūlymai, per Dokumentų valdymo tarnybą, atsižvelgiant į pasiūlymo turinį, perduodami direktoriams pagal kuruojamą veiklos sritį, pasiūlymo įvertinimui ir tolimesnės nagrinėjimo eigos nustatymui.

#### **VI. SPRENDIMŲ DĖL SKUNDŲ APSKUNDIMAS**

26. Pacientas ar jo atstovas, nepatenkintas skundo nagrinėjimu Kauno klinikose, turi teisę kreiptis į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas.

PATVIRTINTA:

Lietuvos sveikatos mokslų universiteto ligoninės  
Kauno klinikų generalinio direktoriaus  
2015 m. .... d. įsakymu Nr.  
Priedas Nr.2

## GERBIAMI PACIENTAI!

Lietuvos sveikatos mokslų universiteto ligoninės Kauno klinikų administracija, siekdama gerinti sveikatos priežiūros paslaugų kokybę, informuoja, kad:

- atsiliepimus apie Jums teikiamų medicininių paslaugų kokybę;
- pasiūlymus gerinti sveikatos priežiūrą;
- nepasitenkinimą Jūsų gydymu ar slauga

**galite pareikšti:**

### ŽODŽIU:

Skyriaus vyr. slaugytojui – slaugos administratoriui

kabineto Nr. \_\_\_\_\_  
priėmimo laikas \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Skyriaus vedėjui

kabineto Nr. \_\_\_\_\_  
priėmimo laikas \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Klinikos vadovui

kabineto Nr. \_\_\_\_\_  
priėmimo laikas \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Slaugos koordinavimo tarnybos vadovui, Centrinis korpusas, IIIa., Slaugos koordinavimo tarnyba.

priėmimo laikas I 9-11 val.  
IV 14-16 val.

Esant būtinybei, galite kreiptis į direktorių medicinai ir slaugai.

### RAŠTU:

**- atsiliepimus ir pasiūlymus, kurie išimami kiekvieną trečiadienį, įdėkite į TAM SKIRTĄ ATSILIEPIMŲ IR PASIŪLYMŲ DĖŽUTĘ skyriuje.**

Jūsų atsiliepimus ir pasiūlymus, susijusius su gydymu, nagrinės direktorius medicinai ir slaugai, susijusius su slauga – Slaugos koordinavimo tarnybos vadovas.

Pageidaujantys gauti atsakymą raštu, nusiskundimus pateikite Kauno klinikų Dokumentų valdymo tarnybos raštinėje – Centriniam korpusui.

**Tikimės malonaus tarpusavio bendravimo.**

Administracija