VALSTYBINĖS AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBOS PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL VALSTYBINĖS AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBOS PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS DIREKTORIAUS 2013 M. VASARIO 6 D. ĮSAKYMO NR. T1-137 „DĖL PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VALSTYBINĖJE AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO

2017 m. sausio 20 d. Nr. T1-76
Vilnius

1. P a k e i č i u Pacientų skundų nagrinėjimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašą, patvirtintą Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2013 m. vasario 6 d. įsakymu Nr. T1-137 „Dėl Pacientų skundų nagrinėjimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir išdėstau jį nauja redakcija (pridedama).

2. N u s t a t a u, kad pacientų ir (ar) jų atstovų skundai, pateikti iki šio įsakymo įsigaliojimo dienos, nagrinėjami vadovaujantis iki šio įsakymo įsigaliojimo dienos galiojusiais teisės aktais.

Direktorė Nora Ribokienė

PATVIRTINTA
Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus
2013 m. vasario 6 d. įsakymu Nr. T1-137
(Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus
2017 m. sausio 20 d. įsakymo Nr. T1-76
redakcija)

PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VALSTYBINĖJE AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pacientų skundų nagrinėjimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašas (toliau – aprašas) reglamentuoja asmens, pateikiančio su žalos atlyginimu nesusijusį skundą Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Tarnyba), skundo priėmimo tvarką, skundo įforminimo reikalavimus, jo nagrinėjimą, skundo nagrinėjimo įforminimą bei apskundimo tvarką.

2. Aprašas parengtas įgyvendinant Lietuvos Respublikos Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalies nuostatą, atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir Tarnybos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. V-839 „Dėl Valstybinės medicininio audito inspekcijos prie Sveikatos apsaugos ministerijos reorganizavimo, reorganizavimo sąlygų aprašo ir Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos nuostatų patvirtinimo“ nuostatas.

3. Aptarnaujant asmenį, šio aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Šiame apraše vartojamos sąvokos:

4.1. **Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimas (toliau – Patikrinimas)** – Tarnybos atliekamas asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės įvertinimas, įskaitant pacientų teisių priežiūrą, kurio metu nustatoma juridinių ir fizinių asmenų, kurie verčiasi asmens sveikatos priežiūros veikla, teiktų ar nesuteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų atitiktis teisės aktų reikalavimams.

4.2. **Asmuo** – pacientas ar jo atstovas, kuris kreipiasi į Tarnybą su rašytiniu skundu, nesusijusiu su žalos atlyginimu.

4.3. **Mažareikšmis teisės aktų reikalavimų pažeidimas** – Įstaigos vidaus veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų pažeidimas, kurį Įstaiga gali pašalinti.

4.4. **Skundas** – su žalos atlyginimu nesusijęs asmens rašytinis kreipimasis į Tarnybą, neatsižvelgiant į jo pavadinimą (antraštę), kuriame nurodoma, kad yra pažeistos teisės aktuose nustatytos paciento teisės ar teisėti interesai.

5. Kitos šiame apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, vartojamas sąvokas.

6. Tarnybos darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojas)/valstybės tarnautojas (toliau – tarnautojas), nagrinėdamas skundą, vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo ir subsidiarumo principais.

7. Jeigu yra priežastys, galinčios sukelti darbuotojo / tarnautojo viešųjų ir privačių interesų konfliktą, Tarnybos darbuotojas / tarnautojas nusišalina arba yra nušalinamas nuo Patikrinimo atlikimo Tarnybos direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka.

8. Už šio aprašo įgyvendinimą atsako visi skundo nagrinėjimo procedūroje dalyvaujantys Tarnybos struktūrinio padalinio darbuotojai/tarnautojai.

II SKYRIUS
SKUNDO PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

9. Asmuo skundą gali pateikti tiesiogiai atvykus į Tarnybą, atsiunčiant paštu ar per kurjerį arba elektroniniu paštu, pasirašius elektroniniu parašu.

10. Pacientas skundą Tarnybai gali pateikti pats arba tai padaryti per savo atstovą.

11. Skundą priima ir registruoja Tarnybos Kanceliarijos darbuotojas Tarnybos darbo reglamento nustatyta tvarka. Asmuo apie skundo gavimo faktą informuojamas Kanceliarijos vedėjui išsiunčiant skundo gavimo faktą patvirtinantį dokumentą, išskyrus atvejus, kai asmuo nėra nurodęs adreso (faktinės gyvenamosios vietos).

12. Skunde turi būti nurodyta:

12.1. adresatas;

12.2. paciento vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys bei pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei asmuo pateikia skundą paštu ar per kurjerį;

12.3. skundą pateikusio asmens duomenys (vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris, juridinio asmens pavadinimas, kodas, buveinės adresas, telefono numeris), jei asmuo nėra pacientas, kuriam teiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, ir pateikiami atstovavimą (pavedimas, teismo nutartis, atstovavimo sutartis su juridiniu asmeniu ir pan.) bei

asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai (kai skundą pateikia fizinis asmuo) ar jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei paciento atstovas pateikia skundą paštu, per kurjerį ar elektroniniu paštu.

Tais atvejais, kai paciento atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas teisės aktų nustatyta tvarka.

12.4. skundo dalykas (esmė) – pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai, suteiktos arba nesuteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodant, asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir, jei žinoma, kurių asmens sveikatos priežiūros specialistų veiksmai skundžiami, taip pat, kuo tikslesnis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis, kitos aplinkybės;

12.5. ar skundas tuo pačiu klausimu išnagrinėtas asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, pateikiant šios įstaigos atsakymo į skundą kopiją; jei asmens sveikatos priežiūros įstaiga nepateikė atsakymo per teisės aktų nustatytą laikotarpį – pateikiama skundo, adresuoto asmens sveikatos priežiūros įstaigai, kopija;

12.6. skundo surašymo data ir asmens parašas (ar elektroninis parašas).

13. Prie skundo pridedami kiti šio aprašo 12 punkte nenurodyti asmens turimi dokumentai (priedai).

14. Skundas turi būti įskaitomas ir pateiktas valstybine kalba.

15. Jei Tarnybai pateiktas skundas atitinka visus šiame apraše nustatytus reikalavimus, skundą pateikęs asmuo raštu informuojamas, kad skundas atitinka nustatytus reikalavimus ir bus nagrinėjamas iš esmės bei nurodomi šio aprašo 27 punkte nustatyti skundo nagrinėjimo terminai.

16. Kai Tarnyba neturi įgaliojimų nagrinėti skundo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo Tarnyboje gavimo dienos, išsiunčia skundą viešojo administravimo subjektui ar kitam subjektui, kuris turi reikiamus įgaliojimus, ir apie tai praneša asmeniui.

17. Skundas nepradedamas nagrinėti iš esmės, jei:

17.1. jame nenurodytas paciento, o, jei skundą pateikia jo atstovas, ir šio atstovo vardas, ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;

17.2. jame nenurodytas asmens adresas (faktinė gyvenamoji vieta);

17.3. jame nenurodytas skundo dalykas (esmė);

17.4. skundas asmens nepasirašytas;

17.5. skundas neįskaitomas ar pateiktas nevalstybine kalba;

17.6. jeigu nėra pateiktas paciento tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.);

17.7. jeigu nėra pateikti paciento atstovavimą ir/ar asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai (jei skundą pateikęs asmuo nėra pacientas) arba jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.).

18. Jei yra šio aprašo 17 punkte nustatyti pagrindai, asmeniui per 5 darbo dienas nuo skundo Tarnyboje gavimo dienos išsiunčiama informacija apie nustatytus skundo trūkumus, išskyrus atvejus, kai asmuo nėra nurodęs adreso (faktinės gyvenamosios vietos arba buveinės adreso), nustatant 30 kalendorinių dienų terminą, skaičiuojant nuo siunčiamo rašto registracijos dienos, trūkumams pašalinti. Jei per šį terminą trūkumai nepašalinami, skundas paliekamas nenagrinėtu.

19. Jei asmuo šio aprašo 18 punkte nustatyta tvarka nurodytus trūkumus pašalina vėliau nustatyto termino, skundas turi būti teikiamas Tarnybai iš naujo.

20. Skundas nenagrinėjamas ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas:

20.1. jeigu Tarnyba jau yra išnagrinėjusi skundą dėl to paties dalyko;

20.2. jeigu skundas Tarnyboje gautas vėliau nei vieneri metai nuo tos dienos, kai pacientas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių pažeidimą, arba praėjo daugiau kaip treji metai nuo paciento teisių pažeidimo padarymo dienos;

20.3. jeigu asmens sveikatos priežiūros įstaiga likviduota ir nėra jos teisių bei pareigų perėmėjo;

20.4. jeigu asmuo raštu prašo nutraukti skundo ar jo dalies nagrinėjimą;

20.5. jeigu Tarnyba neturi įgaliojimų nagrinėti skundo pagal įgaliojimus, nustatytus Tarnybos nuostatuose;

20.6. jeigu nesilaikoma privalomos įstatymuose numatytos pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos;

20.7. jeigu pacientas miršta ir Tarnybai nėra žinomas (-i) jo teisių perėmėjas (-ai).

21. Tarnyba sprendimą dėl skundo nenagrinėjimo ar jo nagrinėjimo nutraukimo priima per 5 darbo dienas nuo šio aprašo 20 punkte nustatytų pagrindų paaiškėjimo dienos.

22. Asmeniui apie Tarnybos priimtą sprendimą nenagrinėti skundo ar nutraukti jo nagrinėjimą šio aprašo 20 punkte nustatytais pagrindais informacija išsiunčiama per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo.

23. Tarnyba pagal kompetenciją nagrinėdama skundą privalo atlikti pacientui suteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų Patikrinimą.

24. Atlikdama skundo nagrinėjimą Tarnyba turi teisę naudotis visais jai teisės aktų suteiktais įgaliojimais.

25. Tarnyba skundo nagrinėjimui gali pasitelkti kitas valdžios institucijas ir įstaigas, medicinos specialistus – konsultantus.

26. Skundo nagrinėjamas vykdomas tokia tvarka:

26.1. Asmuo apie skundo pradėjimą nagrinėti iš esmės, atliekant Patikrinimą, bei apie nagrinėjimo terminą informuojamas raštu;

26.2. Skundo nagrinėjimui reikalingų dokumentų kopijas ir (ar), jei reikia, įstaigos darbuotojų paaiškinimus asmens sveikatos priežiūros įstaiga privalo pateikti ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas nuo Tarnybos rašytinio prašymo su Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo dokumentų sąrašu (1 priedas), kuris gali būti koreguojamas, atsižvelgiant į Patikrinimo objektą, gavimo dienos.

26.3. Tarnybos direktoriaus, Tarnybos direktoriaus pavaduotojo ar Tarnybos struktūrinio padalinio, atsakingo už pacientų teisių priežiūrą, vadovo iniciatyva, Tarnybos direktoriaus įsakymu paskiriamas (-i) Tarnybos darbuotojas (-ai)/tarnautojas (-ai), kuriam (-iems), esant toliau išvardintiems kriterijams, pavedama atlikti Patikrinimą vietoje:

26.3.1. kai reikia asmens sveikatos priežiūros įstaigoje įvertinti faktus, duomenis, susijusius su skundo nagrinėjimu;

26.3.2. kai asmens sveikatos priežiūros įstaiga per Tarnybos nustatytą terminą nepateikia visų ar dalies skundui išnagrinėti reikalingų dokumentų.

26.4. Į asmens sveikatos priežiūros įstaigą vykdyti pavestos užduoties vykstama įstaigos iš anksto neįspėjus, išskyrus atvejus, kai pranešti būtina, siekiant tinkamai atlikti Patikrinimą. Atliekant Patikrinimą vietoje, pildomas Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo aktas (2 priedas);

26.5. Gavus iš asmens sveikatos priežiūros įstaigos šio aprašo 26.2 papunktyje nurodytų visų skundo nagrinėjimui reikalingų dokumentų kopijas ir (ar) įstaigos darbuotojų paaiškinimus,

Tarnybos struktūrinio padalinio, atsakingo už pacientų teisių priežiūrą, darbuotojas/tarnautojas surašo Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo ataskaitos (3 priedas) projektą dėl atitinkamų įstaigos asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės įvertinimo, kuris vizuojamas Tarnybos darbo reglamento nustatyta tvarka. Patikrinimo ataskaitos projekte teikiamos rekomendacijos asmens sveikatos priežiūros įstaigai dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir (ar) kokybės gerinimo;

26.6. Tarnybos darbuotojo/tarnautojo, rengusio Patikrinimo ataskaitos projektą, Tarnybos struktūrinio padalinio, atsakingo už pacientų teisių priežiūrą, vadovo ar direktoriaus pavaduotojo iniciatyva gali būti kreipiamasi į medicinos specialistus – konsultantus dėl klinikinio atvejo įvertinimo skunde nurodytais pagrindais.

26.7. Tarnybos struktūrinio padalinio, atsakingo už pacientų teisių priežiūrą, vadovas arba jo pavedimu kitas darbuotojas/tarnautojas dėl skundo rengia Tarnybos direktoriaus įsakymo dėl skundo projektą, kuris vizuojamas Tarnybos darbo reglamento nustatyta tvarka.

27. Skundo nagrinėjimas Tarnyboje turi būti baigtas per 3 mėnesius nuo skundo, atitinkančio visus šio aprašo 12 punkte nurodytus reikalavimus, gavimo dienos. Motyvuotu Tarnybos direktoriaus įsakymu skundo nagrinėjimo 3 mėnesių terminas gali būti pratęstas papildomam ne ilgesniam kaip 5 mėnesių laikotarpiui. Asmeniui informacija apie Tarnybos priimtą sprendimą pratęsti skundo nagrinėjimo terminą išsiunčiama per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo. Tais atvejais, kai Patikrinimo atlikimui reikalingi medicininiai dokumentai yra pateikti teismui, ekspertizę atliekančiam subjektui ar ikiteisminio tyrimo institucijoms ir nėra aišku, kada bus gauti dokumentai iš nurodytų subjektų, šis laikotarpis, kurio metu medicininiai dokumentai yra pas nurodytus subjektus, nėra įskaitomas į šiame punkte nurodytus Patikrinimo atlikimo terminus.

28. skundas, dėl kurio yra priimtas šio aprašo 30 punkte nurodytas Tarnybos sprendimas, pradedamas nagrinėti iš naujo, taikant šio aprašo 27 punkte nurodytus terminus, kai:

28.1. paaiškėja naujos aplinkybės, egzistavusios skundo nagrinėjimo metu, kurios nei Tarnybai, nei pacientui ar jo atstovui nebuvo ir negalėjo būti žinomos;

28.2. paaiškėja Patikrinimo ataskaitos turinio faktinės ir (ar) teisinės klaidos, reikšmingos Tarnybos priimto sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui.

III SKYRIUS
SKUNDO NAGRINĖJIMO ĮFORMINIMAS IR SPRENDIMO APSKUNDIMAS

29. Esant Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 59 straipsnyje numatytiems pagrindams, klausimas dėl poveikio priemonių ir (ar) sankcijų taikymo Įstaigai svarstomas dalyvaujant Įstaigos vadovui ar jo įgaliotam atstovui. Apie nurodytą aptarimą Įstaiga informuojama ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas (skaičiuojama nuo pranešimo išsiuntimo dienos), pateikiant Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo ataskaitos ir direktoriaus įsakymo projektus. Išimtiniais atvejais, esant motyvuotam Įstaigos vadovo ar jo įgalioto asmens prašymui, šis terminas gali būti pratęstas. Tarnybos direktoriaus įsakymo projekto svarstymas protokoluojamas, pildant Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus įsakymo dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo atlikimo projekto svarstymo protokolą (3 priedas). Esant poreikiui, Tarnybos direktoriaus įsakymo projekto svarstymo metu gali būti daromas garso įrašas, kuris tampa minėto protokolo sudėtine dalimi. Jei Įstaigos atstovas (-ai) neatvyksta nurodytu laiku – įsakymas priimamas be aptarimo. Jei Įstaigos atstovas (-ai) praneša raštu apie nedalyvavimą svarstyme

dėl įsakyme numatytų poveikio priemonių ir (ar) sankcijų, sprendimas gali būti priimamas pranešimo gavimo dieną.

30. Kai atliekant Patikrinimą nustatomas tik mažareikšmis (-iai) teisės aktų reikalavimų pažeidimas (-ai), kartu su šio Aprašo 29 punkte nurodytų dokumentų projektais Įstaigai pateikiamas rašytinis nurodymas, įpareigojant Įstaigą iki Tarnybos nurodyto termino, kuris negali būti ilgesnis nei 3 darbo dienos, pašalinti mažareikšmį (-ius) teisės aktų reikalavimų pažeidimą (-us), pateikiant Tarnybai tokio pažeidimo pašalinimo faktą įrodančius dokumentus. Išimtiniais atvejais, esant motyvuotam Įstaigos vadovo ar jo įgalioto asmens prašymui, šis terminas gali būti pratęstas.

31. Jei Įstaiga per nurodytą terminą pašalina visus Tarnybos nustatytus mažareikšmius teisės aktų reikalavimų pažeidimus ir pateikia Tarnybai tokio pažeidimo (-ų) pašalinimo faktą įrodančius dokumentus, klausimas dėl poveikio priemonių ir (ar) sankcijų nebesvarstomas. Jei Įstaiga iki Tarnybos nurodyto termino nepašalina visų Tarnybos nustatytų mažareikšmių teisės aktų reikalavimų pažeidimų, Tarnybos direktoriaus įsakymo projektas svarstomas šio Aprašo 29 punkte nustatyta tvarka.

32. Skundo nagrinėjimas Tarnyboje baigiamas patvirtinant Patikrinimo ataskaitą ir įforminant direktoriaus įsakymą. Šiame įsakyme teikiamos rekomendacijos asmens sveikatos priežiūros įstaigai dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir (ar) kokybės gerinimo. Tais atvejais, kai Įstaiga yra įspėjama dėl teisės aktų reikalavimų pažeidimų, Įsakyme privalo būti nurodomas šių pažeidimų, jei jie yra šalintini, pašalinimo terminas ir pareiga Įstaigai informuoti Tarnybą apie minėtų pažeidimų pašalinimo rezultatus.

33. Tarnyba, taikydama Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 58 straipsnio 1 dalyje nurodytas poveikio priemones / sankcijas, vadovaujasi šiais nurodytų poveikio priemonių / sankcijų pasirinkimo kriterijais:

33.1. kai nustatyti teisės aktų reikalavimų pažeidimai yra susiję su asmens sveikatos priežiūros specialisto kompetencija ir galimai padaryta praktikos klaida arba grubia praktikos klaida, Tarnyba taiko Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 58 straipsnio 1 dalies 3 punkte numatytą reikalavimą, kad būtų patikrinta asmens sveikatos priežiūros specialisto profesinė kvalifikacija;

33.2. kai nustatyti teisės aktų reikalavimų pažeidimai yra susiję su nelicencijuotų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimu, Tarnyba taiko Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 58 straipsnio 1 dalies 2 punkte numatytą administracinę atsakomybę asmens sveikatos priežiūros įstaigos vadovui, surašydama administracinių nusižengimų protokolą Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekso nustatyta tvarka;

33.3. kai nustatyti teisės aktų reikalavimų pažeidimai yra susiję su asmens sveikatos priežiūros įstaigos neveikimu, neužtikrinant asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimui būtinų sveikatos apsaugos ministro įsakymais reglamentuotų reikalavimų, keliamų medicinos priemonėms (prietaisams), personalui, higienai, vykdymo ir šių pažeidimų asmens sveikatos priežiūros įstaiga nepašalino iki Tarnybos direktoriaus įsakymo projekto, nurodyto šio aprašo 26.7 papunktyje, parengimo dienos, Tarnyba taiko Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 58 straipsnio 1 dalies 4 punkte numatytą sankciją sustabdyti visų ar dalies asmens sveikatos priežiūros įstaigos teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą;

33.4. kai nustatyti teisės aktų reikalavimų pažeidimai yra susiję su kitais, 33.1 – 33.3 papunkčiuose nenumatytais atvejais, Tarnyba taiko Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 58 straipsnio 1 dalies 1 punkte numatytą įspėjimą įstaigai dėl jos veiklos trūkumų ir pažeidimų, nustatant konkrečius jų pašalinimo terminus.

34. Parengus šio aprašo 30 punkte nurodytą įsakymą, Tarnyba per 3 darbo dienas išsiunčia asmeniui, pateikusiam skundą, ir asmens sveikatos priežiūros įstaigai, kurios veikla buvo skundžiama, nurodyto Tarnybos direktoriaus įsakymo bei Patikrinimo ataskaitos kopijas.

IV SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

35. Asmuo, pateikęs skundą, ir asmens sveikatos priežiūros įstaiga, nesutinkantys su šio aprašo 18, 21 ir 32 punkte nurodytais Tarnybos sprendimais, turi teisę per 30 dienų nuo sprendimo įteikimo dienos paduoti skundą Vyriausiajai administracinių ginčų komisijai ar Vilniaus apygardos administraciniam teismui.

36. Jeigu per šio aprašo 27 punkte nustatytą terminą skundo nagrinėjimas nėra baigtas, asmuo turi teisę per du mėnesius nuo dienos, kai baigiasi skundo nagrinėjimo terminas, tai apskųsti Vyriausiajai administracinių ginčų komisijai ar Vilniaus apygardos administraciniam teismui.

37. Tarnautojas, pagal savo kompetenciją nustatęs teisės aktų pažeidimus, už kuriuos atsakomybė numatyta Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekso 54, 55, 59, 61, 505 ir 507 straipsniuose, turi surašyti administracinių nusižengimų protokolą.

_____

Pacientų skundų nagrinėjimo
Valstybinėje akreditavimo sveikatos
priežiūros veiklai tarnyboje prie
Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos
aprašo
1 priedas

(Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo dokumentų sąrašo forma)

ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PRIEINAMUMO IR KOKYBĖS PATIKRINIMO NR. DOKUMENTŲ SĄRAŠAS

1. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija (apskaitos forma Nr. 025/a) □
2. Gydymo stacionare ligos istorija (-os) (apskaitos forma Nr. 003/a) □
3. Asmens ambulatorinio gydymo apskaitos kortelė (apskaitos forma Nr. 025-1/a-LK) □
4. Nėštumo ir gimdymo istorija (apskaitos forma Nr. 096/a) □
5. Naujagimio raidos istorija (apskaitos forma Nr. 097/a) □
6. Odontologo įrašai (Asmens sveikatos istorija Nr..., apskaitos forma Nr. 025-043/a) □
7. Greitosios medicinos pagalbos kvietimo kortelė (apskaitos forma Nr. 110/a) □
8. Medicininių dokumentų pildymo tvarka □
9. Pacientui asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikusių medicinos specialistų bei struktūrinio padalinio vadovo pareigų instrukcijos, darbo sutartys □
10. Struktūrinio padalinio (padalinių), kuriame (kuriuose) pacientui buvo teiktos Paslaugos, darbo organizavimo tvarka □
11. Paciento teisių ir pareigų įgyvendinimo tvarka □
12. Pacientų skundų nagrinėjimo tvarka □
13. Informacijos pacientams (jų atstovams) teikimo tvarka □
14. Sutikimo dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo aprašo reikalavimų įgyvendinimo tvarka □
15. Kiti darbo reglamentai, kuriais buvo ar turėjo būti vadovaujamasi nurodytam pacientui teikiant paslaugas □
16. Būtinosios ir planinės medicininės pagalbos paslaugų teikimo tvarka □
17. Specialistų konsultacijų organizavimo tvarka □
18. Gydymo ir diagnostikos protokolai, kurie buvo ar turėjo būti taikomi nurodytam pacientui □
19. Kitos medicininių dokumentų apskaitos formos □
20. Kiti, Jūsų manymu, svarbūs tyrimui įstaigos veiklą reglamentuojantys vidaus dokumentai □
21. Medicinos specialistų paaiškinimai, atsakant į pateiktus klausimus: □

21.1.
21.2.

Pacientų skundų nagrinėjimo
Valstybinėje akreditavimo sveikatos
priežiūros veiklai tarnyboje prie
Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos
aprašo
2 priedas

(Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo akto forma)

VALSTYBINĖ AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS

ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PRIEINAMUMO IR KOKYBĖS PATIKRINIMO AKTAS

Nr._____
(data)

(sudarymo vieta)

Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Akreditavimo tarnyba) direktoriaus 20..... m. ..... mėn. ..... d. įsakymu Nr. ..... „Dėl .....“ paskirtas (-i) Akreditavimo tarnybos darbuotojas (-ai), dirbantis (-tys) pagal darbo sutartį/ valstybės tarnautojas (-ai), dalyvaujant _____

_____
(tikrinamos asmens sveikatos priežiūros įstaigos atstovų pareigos, vardas ir pavardė)

_____,

atlikdamas (-i)_____
(Tikrinamo asmens sveikatos priežiūros įstaigos pavadinimas, kodas, tikrinimo adresas (-ai))

pacientui_____ teiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės
(vardas, pavardė)

patikrinimą, pažymi, kad: _____

_____

_____

Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo objektas:

_____

_____

Pastabos: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

PRIDEDAMA:

_____

_____

Iš viso prie šio akto pridedamų lapų:_____

Asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus arba kitą trūkstamą informaciją prašome pateikti iki:_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo aktas surašytas dviem egzemplioriais.

Akreditavimo tarnybos
darbuotojas (-ai), dirbantis
(-tys) pagal darbo sutartį/valstybės tarnautojas (-ai)

(parašas) (vardas ir pavardė)

parašas) (vardas ir pavardė)

parašas) (vardas ir pavardė)

Su Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo aktu susipažinau ir 1 egzempliorių gavau. Trūkstamus dokumentus, paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus arba kitą trūkstamą informaciją įsipareigojame pateikti per komisijos nurodytą laiką (jei nurodyti nepateikti dokumentai ar kita informacija).

_____ _____ _____

(Asmens sveikatos priežiūros įstaigos vadovo arba jo įgalioto asmens pareigų pavadinimas) (parašas) (vardas, pavardė)

Pacientų skundų nagrinėjimo
Valstybinėje akreditavimo sveikatos
priežiūros veiklai tarnyboje prie
Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos
aprašo
3 priedas

(Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo ataskaitos forma)

ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PRIEINAMUMO IR KOKYBĖS PATIKRINIMO ATASKAITA

Nr. __
(data)
Vilnius
(sudarymo vieta)

Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau Tarnyba) pareiškėjo/paciento _____ (toliau – pareiškėjas/pacientas)
(vardas, pavardė)

skundo pagrindu atliko_____ pacientui_____20___m._____mėn._____d.
(įstaigos pavadinimas) (vardas pavardė)

teiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimą.

Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės objektas:
_____

Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo metu vertinta:
_____
(įstaigos paaiškinimai ir pateikti dokumentai)
_____.

Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo metu nustatyta, kad:
_____

Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo išvados:
_____
_____.

Tarnybos teikiamos rekomendacijos asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumui ir (ar) kokybei gerinti: _____
_____

Pacientų teisių priežiūros skyriaus vyriausiasis specialistas _____ _____
(parašas) (vardas ir pavardė)

Pacientų teisių priežiūros skyriaus vedėjas _____ _____
(parašas) (vardas ir pavardė)

Pacientų skundų nagrinėjimo
Valstybinėje akreditavimo sveikatos
priežiūros veiklai tarnyboje prie
Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos
aprašo
4 priedas

(Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus įsakymo dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo atlikimo projekto svarstymo protokolo forma)

VALSTYBINĖ AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS

DIREKTORIAUS ĮSAKYMO DĖL ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PRIEINAMUMO IR KOKYBĖS PATIKRINIMO ATLIKIMO PROJEKTO SVARSTYMO PROTOKOLAS

_____ Nr. _____
(data)
Vilnius

Įsakymo dėl skundo projekto svarstymas įvyko _____
data (laikas)

1. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimas atliktas:

_____

(ASPĮ pavadinimas)

Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir kokybės patikrinimo ataskaitos Nr.:

_____

2. Direktoriaus įsakymo projekto svarstyme dalyvauja:

2.1. Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie SAM (toliau – Akreditavimo tarnyba) atstovai:

Svarstymo pirmininkas: _____

Svarstymo sekretorius: _____

Svarstymo nariai:_____

_____

2.2. Asmens sveikatos priežiūros įstaigos (toliau – ASPĮ) atstovai:

_____

_____

3. ASPĮ atstovų pastabos ir pasiūlymai:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ASPĮ atstovų pastabų ir pasiūlymų tęsinys Įsakymo projekto svarstymo protokolo priede:

☐ yra ☐ nėra

4. ASPĮ atstovų pateiktų pastabų ir pasiūlymų įvertinimas ir Akreditavimo tarnybos atstovų priimtas sprendimas dėl Akreditavimo tarnybos direktoriaus įsakymo:

_____

_____

_____

_____

_____

5. Protokolo priedai:

_____

_____

Akreditavimo tarnybos atstovai:

Svarstymo pirmininkas _____ _____
(parašas) (vardas ir pavardė)

Svarstymo sekretorius _____ _____
(parašas) (vardas ir pavardė)

Svarstymo nariai:

_____ _____ _____
(pareigos) (parašas) (vardas ir pavardė)

_____ _____ _____
(pareigos) (parašas) (vardas ir pavardė)

ASPĮ atstovai:

_____ _____ _____
(pareigos) (parašas) (vardas ir pavardė)

_____ _____ _____
(pareigos) (parašas) (vardas ir pavardė)

_____ _____ _____
(pareigos) (parašas) (vardas ir pavardė)