

PATVIRTINTA
Laisvės atėmimo vietų ligoninės
direktorius 2018 m. rugsėjo d.
įsakymu Nr.

LAISVĖS ATĖMIMO VIETŲ LIGONINĖ

PACIENTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ, SUSIJUSIŲ SU SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMIS, NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

KVS PA 14 -2018
Leidimas Nr.1

Parengė:

Vidaus medicininio audito grupės vadovė Dalė Cechanavičienė
Direktorius pavaduotoja Erika Tamkūnienė



Tikrino :

Vyriausioji slaugos administratorė Neringa Sušinskienė
Personalo skyriaus vyresnioji specialistė (juriskonsultė) Viktorija Kuznecova



TURINYS:

1.	Paskirtis	3
2.	Taikymo sritis	3
3.	Santrumpos ir paaiškinimai	3
4.	Nuorodos	4
5.	Atsakomybė ir įgaliojimai	4
6.	Aprašymas	5
7.	Paskirstymas	7
8.	Keitimai	7

I. SKYRIUS PASKIRTIS

1. Šis procedūros aprašas (toliau PA 14-2018) skiriamas pacientų, jų atstovų, suinteresuotų šalių ir kitų trečiųjų asmenų prašymų ir skundų, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimu, nagrinėjimo tvarkai reglamentuoti Laisvės atėmimo vietų ligoninėje (toliau – LAVL).

II. SKYRIUS TAIKYMO SRITIS

2. Procedūros aprašas PA 14-2018 taikomas DP, VSA, VMAG vadovui bei visiems asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiantiems darbuotojams.

III SKYRIUS SANTRUMPOS IR PAAIŠKINIMAI

3. Santrumpos ir paaiškinimai:
- 3.1. **LR SAM** – Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija;
 - 3.2. **LR TM** - Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija;
 - 3.3. **PA** – procedūros aprašas - kokybės vadybos sistemos dokumentas, nustatantis apibrėžto proceso valdymo tvarką;
 - 3.4. **LAVL** – Laisvės atėmimo vietų ligoninė;
 - 3.5. **VMAG** – Vidaus medicininio audito grupė.
 - 3.6. **VMAG vadovas** – Vidaus medicininio audito grupės vadovas;
 - 3.7. **LAVL D** – LAVL direktorius.
 - 3.8. **DP** – direktoriaus pavaduotojas;
 - 3.9. **VSA** – vyriausiasis slaugos administratorius;
 - 3.10. **SV** - skyriaus vedėjas, laboratorijos vedėjas, vaistinės vedėjas;
 - 3.11. **Vyr. SA** – skyriaus vyresnioji slaugos administratorė;
 - 3.12. **BPS** – bendrosios praktikos slaugytojas psichikos sveikatos slaugytojas, reanimacijos ir intensyvios terapijos slaugytojas (turintis atitinkamą specializaciją);
 - 3.13. **G** – gydytojas;
 - 3.14. **F** – forma;
 - 3.15. **KŽS** – Kriminalinės žvalgybos skyrius;
 - 3.16. **Konfidenciali informacija** – visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą.
 - 3.17. **APS** – Apsaugos ir priežiūros skyrius;
 - 3.18. **SRS** – Socialinės reabilitacijos skyrius.
 - 3.19. **P/S** – prašymas ir/ar skundas;
 - 3.20. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi LAVL teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.
 - 3.21. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;
 - 3.22. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;
 - 3.23. **Prašymo ir skundo nagrinėjimas** - LAVL darbuotojų veikla, apimanti asmens prašymo ar skundo priėmimą, registravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.
 - 3.24. **Sprendimas** – atsakymas į P/S.

IV. SKYRIUS NUORODOS

4. Nuorodos:

4.1. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 „Dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo“ (toliau – Reglamentas);

4.2. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas su vėlesniais pakeitimais;

4.3. Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas su vėlesniais pakeitimais;

4.4. Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas su vėlesniais pakeitimais;

4.5. Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos įstatymas su vėlesniais pakeitimais;

4.6. Lietuvos Respublikos Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas su vėlesniais pakeitimais;

4.7. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos 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“ su vėlesniais pakeitimais;

4.8. Rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. gegužės 20 d. įsakymu Nr. V-506 „Dėl Rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ su vėlesniais pakeitimais;

4.9. Informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarka, patvirtinta Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001 m. vasario 1 d. įsakymu Nr. 65 „Dėl Informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarkos patvirtinimo“ su vėlesniais pakeitimais;

4.10. LAVL D įsakymai;

4.11. LAVL Darbo reglamentas;

4.12. LAVL Vidaus tvarkos taisyklės.

V. SKYRIUS ATSAKOMYBĖ IR ĮGALIOJIMAI

5. Atsakomybė ir įgaliojimai:

5.1. Už asmens, esančio LAVL, raštu pateiktą P/S priėmimą, registravimą ir pateikimą LAVL D atsako SRS specialistas.

5.2. Už asmens/jo atstovo raštu pateiktą P/S (atsiuntus elektroninėmis ryšio priemonėmis, paštu, ar per pasiuntinį, tiesiogiai atvykusį į LAVL), priėmimą, registravimą ir pateikimą LAVL D atsako Administracijos reikalų skyriaus raštvedė.

5.3. Už P/S paskirstymą nagrinėjimo vykdymui, rezoliucijoje nurodytam darbuotojui atsako Administracijos reikalų skyriaus raštvedė.

5.4. Už P/S nagrinėjimą ir sprendimų (atsakymų) parengimą laiku teisės aktų, reglamentuojančių fizinių ir juridinių asmenų P/S nagrinėjimą, nustatyta tvarka ir terminais atsako:

5.4.1. darbuotojas, nurodytas LAVL D rezoliucijoje. Jei rezoliucijoje nurodytas daugiau nei vienas vykdytojas, tuomet už sprendimo (atsakymo) projekto parengimą laiku, atsako pirmasis vykdytojas;

5.4.2. struktūrinio padalino vadovas, jei rezoliucijoje nurodytas padalinys. Jei rezoliucijoje nurodytas daugiau nei vienas vykdytojas, tuomet už sprendimo (atsakymo) projekto parengimą

laiku, atsako pirmasis vykdytojas;

5.5. Už periodinę LAVL registruotų P/S analizę metų pradžioje už praėjusius metus ir ataskaitos pateikimą DP, VSA, SV, Vyr.SA ir kitiems medicinos darbuotojams atsakingas VMAG vadovas.

VI. SKYRIUS APRAŠYMAS

P/S nagrinėjami vadovaujantis Reglamentu, Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimais bei šiuo procedūros aprašu.

Prašymų ir skundų priėmimo tvarka:

6. Asmuo/jo atstovas P/S gali pateikti raštu (tiesiogiai atvykus į LAVL, atsiuntus paštu, elektroninėmis ryšio priemonėmis ar per pasiuntinį), arba žodžiu.

7. Žodinis P/S gali būti išdėstomas medicinos darbuotojui asmeniui tiesiogiai kreipiantis į G, SV, VSA, Vyr. SA, DP, LAVL D. Darbuotojas, neturintis įgaliojimų ar kompetencijos atsakyti į žodinį P/S, praneša asmeniui, į kurį asmuo turi kreiptis – SRS specialistui. Žodiniai P/S sprendžiami tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar LAVL interesų. Žodiniai P/S LAVL neregistruojami. Jei asmens netenkina atsakymas į žodinį P/S, jis gali pateikti P/S raštu.

8. LAVL laikomiems asmenims sudaroma galimybė išdėstyti P/S raštu. Asmuo, parašęs P/S, paduoda jį SRS specialistui. Šio asmens P/S SRS specialistas registruoja D patvirtinta tvarka.

9. Gavus P/S paštu ar per pasiuntinį ir perduodant P/S nagrinėjimui, pridedamas vokas, (vokas reikalingas kaip įrodymas, kada buvo gautas/išsiųstas P/S).

10. Asmens P/S pateiktas elektroninėmis ryšio priemonėmis ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas P/S raštu. Asmenų P/S raštu, atsiųsti į LAVL elektroninėmis ryšio priemonėmis, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu.

11. Užregistruoti P/S pateikiami LAVL D. P/S, susijusius su asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimu, LAVL D pavedimu perduodami DP, kuruojančiam mediciną, ar VSA. Jei pavedime nurodomas daugiau nei vienas vykdytojas, sprendimo projektą rengia rezoliucijoje nurodytas pirmasis vykdytojas. Kiti rezoliucijoje nurodyti vykdytojai pagal savo kompetencijas parengia pažymą dėl prašyme ar skunde išdėstytų aplinkybių ir pateikia pirmajam vykdytojui.

12. Sprendimus (atsakymus) į skundus pasirašo LAVL D.

13. Sprendimus (atsakymus) į prašymus pasirašo:

13.1. LAVL D, kai prašymas išnagrinėtas D pavedimu;

13.2. DP, kai prašymas išnagrinėtas DP pavedimu.

14. Asmuo/jo atstovas P/S teikiantis LAVL elektroniniu paštu, turi jį atsiųsti oficialiu LAVL elektroninio pašto adresu lignonine@lavl.lt.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka:

15. Jei asmuo kreipiasi į LAVL žodiniu P/S, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinanti dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą jo kopiją.

16. Jei asmuo P/S raštu įteikia atvykęs į LAVL, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinanti dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą jo kopiją.

17. PA 14-2018 15, 16 punktai netaikomi asmeniui, kuris P/S įteikimo dieną laikomas LAVL.

18. Jei asmuo P/S siunčia elektroninėmis ryšio priemonėmis, paštu ar per pasiuntinį, turi pateikti notaro ar kitą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją.

19. PA 14-2018 18 punktas netaikomas asmeniui, kuris P/S išsiuntimo dieną laikomas laisvės atėmimo vietoje. Tokiu atveju asmuo turi pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją.

20. Jei asmens atstovas kreipiasi į LAVL žodiniu P/S, turi pateikti asmens tapatybę

patvirtinantį dokumentą ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintas jų kopijas.

21. Jei asmens atstovas P/S raštu įteikia atvykęs į LAVL, P/S turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę ir turi pateikti savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą bei atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintas jų kopijas.

22. Jei asmens atstovas P/S siunčia elektroninėmis ryšio priemonėmis, paštu ar per pasiuntinį, turi pateikti savo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento ir atstovavimą patvirtinančio dokumento Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintas kopijas.

23. Jei asmens atstovas kreipiasi į LAVL su P/S, susijusiu su konfidencialia informacija apie pacientą, turi pateikti atstovaujamo asmens sutikimą jam teikti konfidencialią informaciją apie pacientą. Sutikime turi būti nurodytas tokių duomenų suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai.

24. P/S turi būti parašytas įskaitomai, asmens pasirašytas, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji (buveinės) vieta ir duomenys kontaktui palaikyti, išdėstyta P/S esmė.

25. LAVL nagrinėjami tokie rašytiniai P/S, kurie yra parašyti valstybine kalba arba asmuo turi pateikti įstatymo nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.

26. PA 14-2018 25 punktą netaikomas asmeniui, kuris P/S išsiuntimo dieną laikomas laisvės atėmimo vietoje.

27. Asmuo turi teisę pateikti skundą ne vėliau kaip per 6 mėnesius, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, išskyrus PA 14-2018 28 punkte numatytą išimtį.

28. Asmuo turi teisę pateikti skundą dėl pažeistų paciento teisių ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

29. LAVL gavusi asmens/jo atstovo P/S, privalo jį išnagrinėti ir raštu pateikti nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo P/S gavimo dienos LAVL. Jeigu P/S neatitinka PA 14-2018 nurodytų reikalavimų, P/S nenagrinėjamas ir ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo P/S gavimo dienos LAVL raštu pranešama asmeniui/ jo atstovui, nurodant P/S nenagrinėjimo priežastis.

30. P/S tyrimui gali būti LAVL D įsakymu sudaroma komisija neplaniniam vidaus auditui atlikti. Į P/S tyrimo (nagrinėjimo) komisiją draudžiama įtraukti asmenis, kurių veiksmais ir (arba) veikla skundžiamasi. Audito išvados pateikiamos LAVL D. Prireikus gali būti atliekamas papildomas tyrimas dėl P/S nurodomų aplinkybių.

31. Sudėtingais atvejais LAVL D ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti P/S nagrinėjimo terminą dar iki 20 darbo dienų. Apie pratęstą P/S nagrinėjimo terminą asmuo per 2 darbo dienas nuo LAVL D jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos informuojamas raštu ir nurodomos P/S nagrinėjimo pratęsimo priežastys.

32. P/S laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir asmeniui perduodamas/išsiunčiamas atsakymas raštu.

33. Nenagrinėjami su LAVL veikla nesusiję P/S. Šiuo atveju asmeniui gali būti nurodoma, kuri institucija yra kompetentinga nagrinėti jo P/S. Taip pat nenagrinėjami, kai P/S pateikęs asmuo parašo Pareiškimą (Priedas Nr. 1), kuriame prašo nutraukti pradėtą procedūrą.

34. Nustačius, jog P/S nenagrinėtinas, asmeniui ne vėliau kaip per 3 darbo dienas siunčiamas atsakymas, nurodant atsisakymo nagrinėti jo pateiktą P/S priežastį.

35. Asmuo, nesutinkantis su įstaigos sprendimu dėl P/S, gali sprendimą apskųsti teisės aktų nustatyta tvarka.

36. Į asmenų P/S atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu jie pateikti, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymų kitu būdu.

37. PA 14-2018 36 punktą netaikomas, kai prašoma pateikti konfidencialią informaciją apie pacientą elektroninėmis ryšio priemonėmis.

Konfidencialios informacijos apie pacientą, kitoms institucijoms ir įstaigoms teikimo tvarka:

38. Konfidenciali informacija apie pacientą, neturint raštiško asmens ar jo atstovo sutikimo gali būti suteikti tik tarnybiniiais tikslais šiais atvejais:

38.1. sveikatos priežiūros įstaigoms, kuriose gydomas, slaugomas asmuo arba atliekama jo sveikatos ekspertizė;

38.2. institucijoms, kontroliuojančioms sveikatos priežiūros paslaugas;

38.3. Neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijoms jų funkcijoms vykdyti

38.4. teismui, prokuratūrai, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, savivaldybių vaiko teisių apsaugos tarnyboms bei kitoms institucijoms, kurioms tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymas.

39. PA 14-2018 38 punkte išvardytos institucijos ar įstaigos, norinčios gauti duomenis, susijusius su asmens sveikata, pateikia vadovo arba jo įgalioto asmens, o 38.3. papunkčio atveju komisijos pirmininko, pasirašytą prašymą, pavedimą, sprendimą ar kitą dokumentą, kurį tokiais atvejais reikia pateikti pagal tų institucijų ar įstaigų darbą reglamentuojančius teisės aktus.

40. LAVL turimą konfidencialią informaciją apie pacientą, pateikia ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo dienos.

VII. SKYRIUS PASKIRSTYMAS

Šio PA 14-2018 originalas saugojamas Administracijos reikalų skyriuje, kopijos pas VMAG vadovą, DP ir visuose LAVL skyriuose.

VIII. SKYRIUS KEITIMAI

Ši procedūra peržiūrima periodiškai (1 kartą per metus) arba įsigaliojus naujiems teisės aktams, reglamentuojantiems tvarkoje aprašomus procesus. Keitimus atlieka procedūros rengėjas.

Asmuo _____

Laisvės atėmimo vietų ligoninės direktoriui

PAREIŠKIMAS
Pravieniškės

(data)

Vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 20 straipsnio 1 dalies 7 punktu, kuriame nustatyta asmens teisė prašyti viešojo administravimo subjektą, pradėjusį administracinę procedūrą, ją nutraukti, pareiškiu, kad įstaigos direktoriui pateiktus ankstesnius skundus ir prašymus nuo _____ iki _____, nenagrinėti ir neteikti atsakymų raštu, kadangi įstaigos administracijos atstovai visus klausimus su manim apsvarstė bei pretenzijų daugiau neturiu.

(parašas)