



VALSTYBINĖ AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS

Biudžetinė įstaiga, buveinė A. Juozapavičiaus g. 9, LT-09311 Vilnius, tel. (8 5) 261 5177, faks. (8 5) 212 7310,
el. paštas vaspvt@vaspvt.gov.lt, interneto svetainė www.vaspvt.gov.lt.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 191352247

Adresatams pagal sąrašą
(priededama)

2022-11-25 Nr. VA-13040(1.10.)

DĖL REKOMENDACIJŲ PATEIKIMO

Informuojame, kad Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Akreditavimo tarnyba), vykdydama Veiklos ir valdymo audito 2022-07-21 ataskaitoje Nr. VAA-7 pateiktų rekomendacijų įgyvendinimo plano, patvirtinto Akreditavimo tarnybos direktoriaus 2022 m. rugsėjo 1 d. įsakymu Nr. T1-3016-(1.1.), 2 priemonę ir siekdama užtikrinti, kad visiems pacientams būtų suprantama jų teisės apskųsti asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybę bei prieinamumą įgyvendinimo tvarka, teikia rekomendaciją asmens sveikatos priežiūros įstaigoms (toliau – ASPĮ) ir siūlo interneto svetainėse ir pacientams prieinamose vietose nuolat skelbti skundų pateikimo Akreditavimo tarnybai tvarką.

Pateikdami aktualios pacientų teisių įgyvendinimo srities duomenis, informuojame, kad Akreditavimo tarnyba 2019 m. yra gavusi 385 pacientų (jų atstovų) skundus, iš jų 15 proc. pateikta be trūkumų, 2020 m. – 386 skundus, iš jų 34 proc. pateikta be trūkumų, 2021 m. – 493 skundus, iš jų 25 proc. pateikta be trūkumų. Duomenys įrodo, kad pacientams (jų atstovams) iškyla sunkumų paduodant skundus Akreditavimo tarnybai dėl ASPĮ teiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, nes asmens sveikatos duomenims taikoma aukštesnio lygio apsauga ir dėl to skundų pateikimo reikalavimai yra griežtesni. Be to, teisės aktų nuostatomis pagrįsti Akreditavimo tarnybos atsakymai su nurodytais skundų trūkumais ir jų pašalinimo būdais kai kuriems pacientams (jų atstovams) yra neaiškiai suprantami.

Dažniausiai pasitaikantys Akreditavimo tarnyboje gautų pacientų (jų atstovų) skundų trūkumai:

- asmens sveikatos priežiūros paslaugos pirmiausia neskundžiamos jas teikusiai ASPĮ;
- nepateikiami paciento asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai (asmens tapatybės kortelė arba pasas);
- nepateikiami atstovavimą pacientui patvirtinantys paciento atstovo pagal įstatymą ar pavedimą dokumentai (įgaliojimas, pavedimas, teismo nutartis, gimimo liudijimas, santuokos liudijimas);
- elektroniniu paštu teikiami skundai nepasirašomi paciento (jo atstovo) elektroniniu parašu.

Atsižvelgiant į šios srities rezultatų analizę, tikslinga rekomenduoti ASPĮ vadovams žemiau išdėstytą informaciją nuolat skelbti konkrečios ASPĮ interneto svetainėje ir informacijai skirtoje vietoje.

Kreipiantis į Akreditavimo tarnybą, reikalinga laikytis nustatytos skundų pateikimo tvarkos – skunde turi būti nurodytas adresatas (Akreditavimo tarnybos adresas: A. Juozapavičiaus g. 9, 09311, Vilnius; el. p.: vaspvt@vaspvt.gov.lt) paciento vardas ir pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), 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, pažymėta skundo surašymo data, skundas turi būti pasirašytas (asmens parašu, o skundą teikiant elektroniniu paštu – elektroniniu parašu). Prie skundo turi būti pridėta asmens sveikatos priežiūros įstaigos atsakymo į skundą kopija (jeigu asmens sveikatos priežiūros įstaiga nepateikė atsakymo per teisės aktų nustatytą laikotarpį – pateikiama

skundo, adresuoto asmens sveikatos priežiūros įstaigai, kopija). Pasirašant skundą elektroniniu parašu neprivaloma asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopijos tvirtinti teisės aktu nustatyta tvarka. Informacija, kaip dokumentą galima pasirašyti elektroniniu parašu, galima rasti interneto svetainėje www.dokobit.lt ir kituose elektroninių dokumentų pasirašymo portaluose.

Jei pacientas miręs, skundą teikiantis asmuo turi pateikti paciento mirties liudijimą, atstovo asmens tapatybę (pasą arba asmens tapatybės kortelę) ir atstovavimą patvirtinančius dokumentus. Jeigu skundas siunčiamas paštu ar per kurjerį, prie skundo turi būti pridėtos paciento mirties liudijimo ir atstovo asmens tapatybę bei atstovavimą patvirtinančių dokumentų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, atstovaujancio advokato ar kt.).

Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai, todėl kaip atstovavimą patvirtinantį dokumentą reikėtų pateikti įpėdinio statusą patvirtinantį dokumentą – notaro išduotą paveldėjimo teisės liudijimą arba sutuoktiniui – santuokos liudijimą, tėvams arba vaikams – gimimo liudijimą, jei keitėsi pavardė, taip pat ir santuokos liudijimą.

Akreditavimo tarnyba, nustačiusi skundų pateikimo trūkumus, pacientus (jų atstovus) raštu informuoja apie šių trūkumų pašalinimo būdus, suteikiant 30 kalendorinių dienų trūkumų pašalinimo terminą. Tuo atveju, kai į Akreditavimo tarnybą kreipiamasi nesilaikant privalomos skundų pateikimo tvarkos (pirmiausia su skundu nesikreipiama į asmens sveikatos priežiūros įstaigą), paciento (jo atstovo) skundas paliekamas nenagrinėtu. Apie tai raštu pranešama pacientui (jo atstovui), nurodant Akreditavimo tarnybos sprendimo apskundimo tvarką. Tačiau tai nereiškia, kad pacientas netenka teisės skųstis dėl galimai nekokybiškų asmens sveikatos priežiūros paslaugų – šiuo atveju pacientui pasiūloma pirmiausia kreiptis su skundu į tą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kurioje buvo teikiamos paslaugos, sulaukti šios įstaigos atsakymo ir, jeigu atsakymas paciento netenkina, nustatyta tvarka jį apskųsti Akreditavimo tarnybai.

Atsižvelgiant į tai, kad Akreditavimo tarnyba neturi galimybės informuoti kiekvieną šalyje veikiančią ASPĮ apie šiame rašte išdėstytas rekomendacijas, maloniai prašome miestų ir rajonų savivaldybių įgaliotus asmenis perduoti šias rekomendacijas jų teritorijose veikiančioms ir asmens sveikatos paslaugas teikiančioms ASPĮ, nepriklausomai nuo jų nuosavybės formos.

Dėkojame už bendradarbiavimą.

Direktorius pavaduotoja



Ramunė Vaitkevičienė

Originalas nebus siunčiamas