



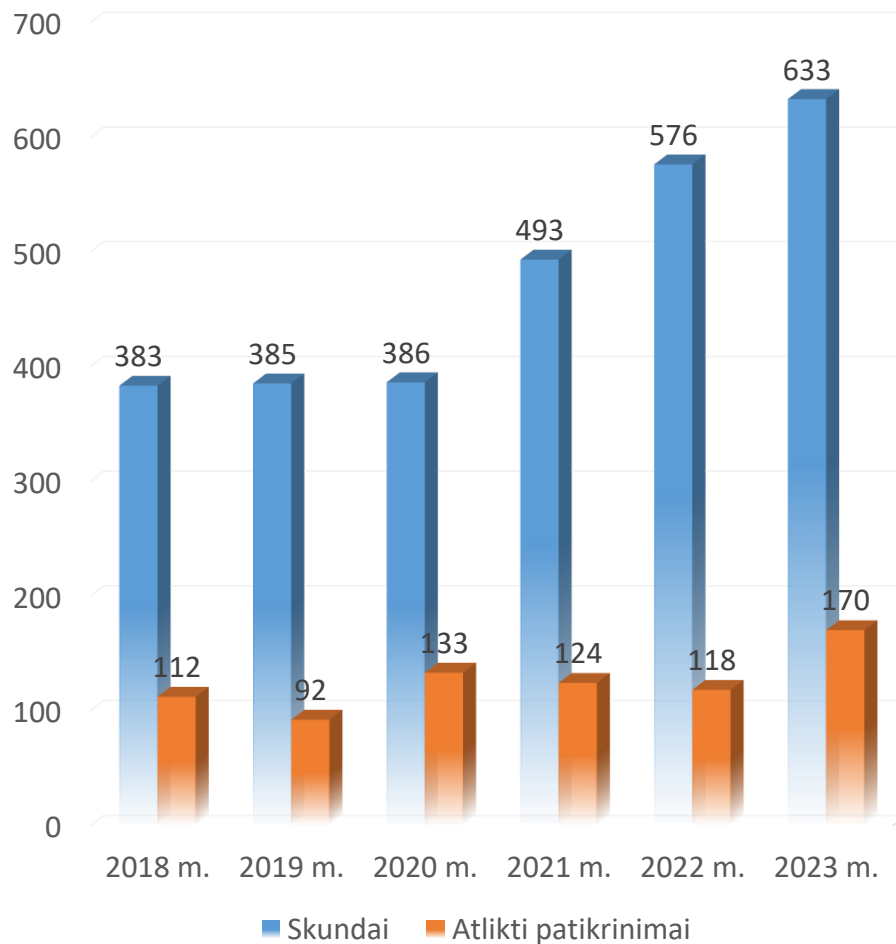
**VALSTYBINĖ AKREDITAVIMO
SVEIKATOS PRIEŽIŪROS
VEIKLAI TARNYBA**

Pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos pokyčiai

Vilnius
2024-04-22

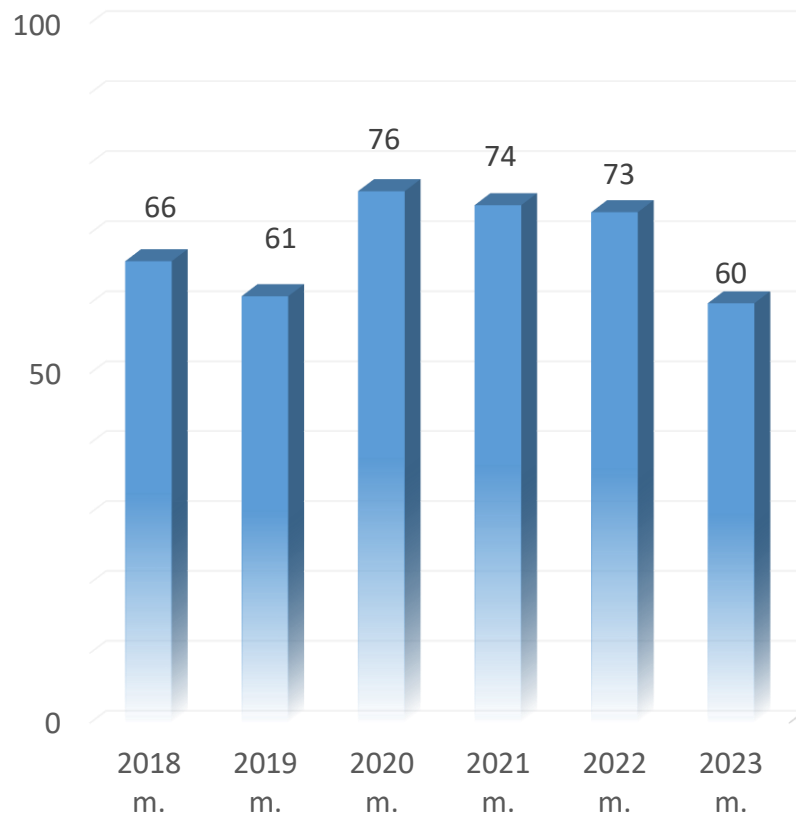


Pacientų skundai ir jų pagrindu atlikti ASPP prieinamumo ir kokybės patikrinimai



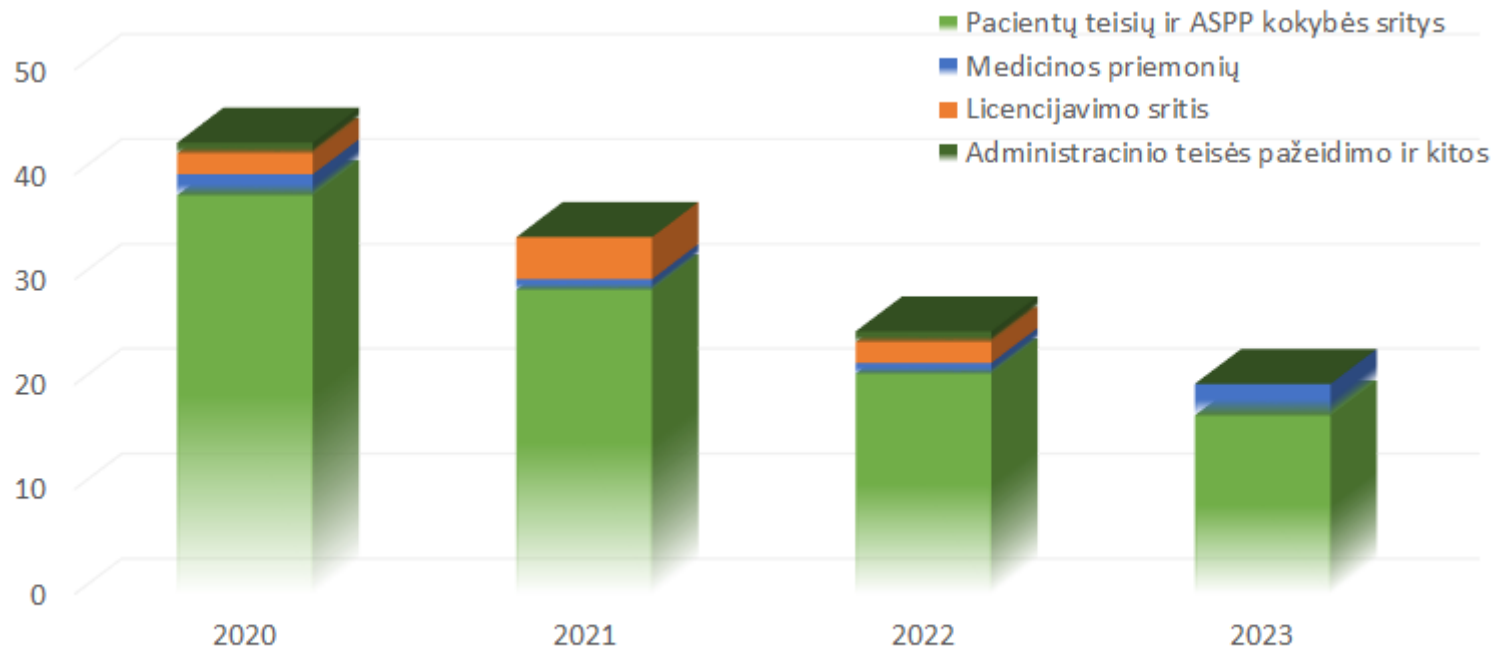


Pasitvirtinusių skundų procentas





Išnagrinėtų teisminių ginčų pobūdis



VASPVT laimi **apie 90 proc.** bylų.

Bylų statistika – priimtų VASPVT **sprendimų pagrįstumo statistika.**

Daugiausia bylų yra pacientų teisių priežiūros srityje.

VASPVT rūpestis – pacientų sauga, apginant pacientų teises bei interesus ir teismuose.

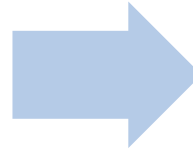


Istorija

2010 m.

Įsigaliojus naujai LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo redakcijai, atsiranda esminis pokytis ir proveržis

- nustatoma prievolė pacientui ar jo atstovui **pirmiausia su skundu kreiptis į ASPĮ**;
- įvedamas 1/3 metų **senaties terminas**;
- nustatoma sąlyga, kad į valstybines institucijas, nagrinėjančias skundus pagal kompetenciją, pacientas ar jo atstovas gali kreiptis tik jeigu nesutinka su ASPĮ sprendimu (atsakymu), jei skundas nepriimtas nagrinėti arba neišnagrinėtas per nustatytą terminą;
- nustatomi skundo pateikimo reikalavimai turiniui ir formai (tinkamas asmuo, rekvizitai, kontaktai, tapatybę ir/ar atstovavimą patvirtinantys dokumentai);
- pacientas su skundu **dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe**, gynimo turi teisę kreiptis į VASPVT, kuri nagrinėja skundus, **nesusijusius su žalos atlyginimu**.



2012 m.

Pacientų skundų nagrinėjimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašas

- nustatomi detalūs skundo pateikimo reikalavimai;
- įvedami adekvatūs nagrinėjimo terminai (iki 8 mėn.);
- nustatomos sankcijų (poveikio priemonių) taikymo sąlygos ir kt.



Didėjančio skundų skaičiaus priežastys

Pastaruosius trejetą metų sparčiai didėjantis gaunamų skundų VASPVT skaičius (2021 m. - 493, 2022 m. - 576, 2023 m. – 633)	Pacientų sveikatos ir teisinis raštingumas
	Žalos „be kaltės“ modelio „gretutiniai reiškiniai“
	Sietina ne su ASPP blogėjančia kokybe, o su netinkama ar nepakankama skundo „vadyba“.

- Pakitęs dalies ASPJ požiūris į gaunamus pacientų skundus:
- objektyviai nepakankamai išnaudojamos ASPJ ir pacientų bendradarbiavimo, siekiant išspręsti kilusią konfliktinę situaciją, galimybės;
 - pacientui pateikiami trumpi trafaretiniai atsakymai į jo pateiktą skundą;
 - neskiriamas deramas dėmesys atvejo nagrinėjimui įstaigos viduje;
 - lieka neišgirsti paciento lūkesčiai, neatsakoma į užduotus klausimus;
 - trūksta efektyvios komunikacijos, paciento įtraukimo, personalizuotų sprendimų, o neretai – tiesiog žmogiškos atjautos ir supratimo



Pokyčiai

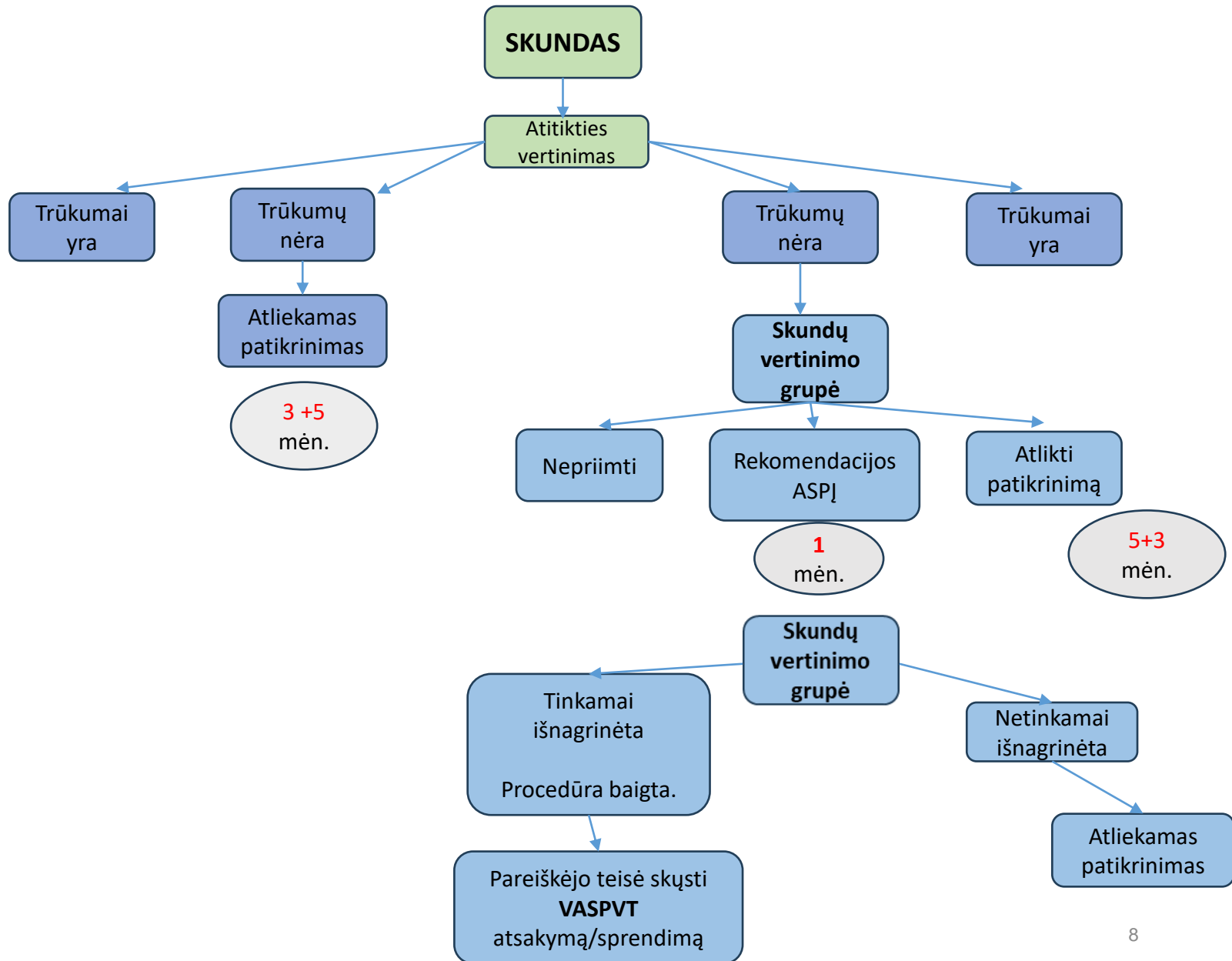
Pacientų skundų nagrinėjimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašas **išdėstomas nauja redakcija.**

Aprašo projektas derintas TAIS, **numatomas įsigaliojimas nuo 2024-05-01**

- tinkamai pateiktą skundą VASPVT nagrinės naujai suburta **Skundų vertinimo grupė**;
- skundų nagrinėjimas bus pagrįstas rizikos vertinimu;
- atsižvelgiant į VK, EIMIN rekomendacijas **ne dėl visų gautų skundų bus atliekamas išplėstinis tyrimas** – ASPP kokybės patikrinimas, priimant sprendimą ir taikant sankcijas;
- įvedami **rizikos pacientų saugai vertinimu pagrįsti kriterijai**. Patikrinimas bus atliekamas tuomet, jei bus nustatoma pakankamai pagrįstų duomenų, leidžiančių įtarti, kad, teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas:
- *galimai netinkamais diagnostikos ir gydymo veiksmais buvo sukeltas žalos paciento sveikatai atsiradimo pavojus arba paciento sveikatai buvo padaryta žala;*
- *buvo pažeistos paciento teisės ir / ar teisėti interesai ir tai neigiamai paveikė paciento teisinį statusą;*
- *įvyko nepageidaujamas įvykis, kuomet įžvelgiamas sisteminis poveikis pacientų saugai, ir tikimasi, kad jo nagrinėjimo rezultatai turės tiesioginės įtakos pacientų saugos gerinimui bei nepageidaujamų įvykių išvengiamumo didinimui asmens sveikatos priežiūros įstaigoje.*



Skundų nagrinėjimo schema





Tikėtini rezultatai

**Bus sudarytos
sąlygos vystyti
geranorišką
bendradarbiavimą
tarp įstaigų ir
pacientų**

Bus skiriamas didesnis dėmesys metodiniam VMA vadovavimui, bendradarbiavimo su pacientu skatinimui

Įstaigos bus skatinamos tobulinti pacientų saugos kultūrą

Mažės beprasmių administracinių ginčų skaičius



VALSTYBINĖ AKREDITAVIMO
SVEIKATOS PRIEŽIŪROS
VEIKLAI TARNYBA

DĖKOJAME UŽ DĖMESĮ

Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos
apsaugos ministerijos
Interneto svetainė www.vaspvt.gov.lt
El. p. vaspvt@vaspvt.gov.lt