

**KORUPCIJA IR GYDYMO
PASLAUGŲ KOKYBĖ:
STUDIJA IR PRAKTIŠĖS
REKOMENDACIJOS PACIENTAMS
IR JŲ ARTIMIESIEMS**

VILNIUS, 2020

POLA užsakymu studiją atliko:



Viešoji įstaiga „Transparency International“ Lietuvos skyrius (TILS) yra tarptautinės organizacijos „Transparency International“ padalinys, veikiantis Lietuvoje nuo 2000 m. TILS – nepolitinė organizacija, bendraujanti ir koordinuojanti savo veiklą tiek su vyriausybėmis, tiek nevyriausybėmis organizacijomis Lietuvoje bei užsienyje.

Studiją rengė: Ingrida Kalinauskienė (studijos koordinatorė), Ieva Gailiūnaitė, Deividas Bačiulis, Sergejus Muravjovas, Ieva Dunčikaitė, Ieva Kimontaitė, Deimantė Žemgulytė.

Ši studija remiasi gydytojų ir pacientų apklausų, atliktų susitikimų 2018 m. balandžio – 2019 m. gruodžio mėn. metu, duomenimis.



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa

Studija - ES projekto „Nepakantumo korupcijai sveikatos priežiūros srityje didinimas“ Nr. 10.1.2-ESFA-K-917-02-0011 dalis.

„Transparency International“ Lietuvos skyrius, 2020 m. vasario mėn.

www.skaidrumas.lt

Turinys

Studijos santrauka ir rekomendacijos	4
Korupcija sveikatos apsaugos sistemoje: kontekstas	8
Viešosios gydytojų ir pacientų konsultacijos.....	12
Įžvalgos	15

1 - Studijos santrauka ir rekomendacijos

Kontekstas

Beveik pusė Lietuvos gyventojų mano, kad sveikatos apsaugos sektorius yra korumpuotas¹, kas ketvirtas teigia, jog per pastaruosius penkerius metus iš jo buvo prašoma kyšio nacionalinio lygmens gydymo įstaigose bei miestų ir rajonų ligoninėse.² Tyrimai rodo, kad labiausiai pažeidžiamos pacientų grupės, tarp jų ir sergantys onkologinėmis ligomis, dėl kvalifikuotų srities specialistų ir įrangos stokos turi mažesnę gydymo įstaigų pasirinkimą, o tai sukelia dar didesnę riziką.³

Siekdama spręsti šią problemą, LR Vyriausybė savo programos plane yra numčiusi užduotį skaidrinti sveikatos sistemą bei diegti antikorupcinius priemones, kad, remiantis Pasaulinio korupcijos barometro duomenimis, davusiųjų kyšį gydymo įstaigose sumažėtų nuo 24 proc. 2016 m. iki 10 proc. 2020 m.⁴

Apie ką ši studija?

Atsižvelgiant į vis didėjančius onkologinių susirgimų skaičius ir pacientams kylančias korupcines rizikas, POLA kartu su TILS siekė suburti onkologinius pacientus ir medikų bendruomenės atstovus į pirmą kartą Lietuvoje rengiamus viešus pasitarimus, kurių tikslas – geriau suprasti, su kokiais su korupcija arba prastu valdymu susijusiais iššūkiais susiduria POLA bendruomenės nariai (ir, tikėtina, kiti onkologiniai pacientai), bei kartu ieškoti sprendimo būdų. Šių susitikimų pagrindinė tikslinė grupė buvo pacientai⁵ ir jų artimieji – POLA bendruomenės nariai (POLA kortelių⁶ turėtojai ir jų artimieji) bei gydymo įstaigų atstovai.

¹ STT, „Lietuvos korupcijos žemėlapis 2019“ <<https://www.stt.lt/analitine-antikorupcine-zvalgyba/lietuvos-korupcijos-zemelapis/7437>>

² Ten pat, 248.

³ Pagalbos onkologiniams ligoniams asociacija (POLA). 2019. <<https://pola.lt/minint-antikorupcijos-diena-spaudos-konferencija-apie-tyrimu-priemokas/>>

⁴ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. kovo 13 d. nutarimas Nr. 167 „dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos įgyvendinimo plano patvirtinimo“. Galiojanti suvestinė redakcija: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/efe9ff4107be11e78352864fdc41e502/asr>>

⁵ Pacientas šioje studijoje apibrėžiamas kaip „asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nesvarbu, ar jis sveikas, ar ligonis“, remiantis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu. Susitikimuose dalyvavę pacientai dažnai naudojosi ne vienos sveikatos priežiūros įstaigos teikiamomis paslaugomis.

⁶ POLA kortelė (vardinė, su unikaliu numeriu) išduodama asmenims, kuriems diagnozuota onkologinė liga, pateikus onkologinę diagnozę įrodančio medicininio dokumento kopiją ir asmens dokumentą.

2018-2019 m. POLA kartu su TILS surengė 14 susitikimų ir viešų pasitarimų ir įtraukė daugiau nei 600 pacientų ir 40 gydytojų. Norėdami geriau suprasti, kaip šios grupės vertina sveikatos paslaugas, kokius su korupcija ir skaidrumo trūkumu susijusius iššūkius įvardija, TILS susitikimų metu atliko juose dalyvavusių pacientų ir medikų apklausas.

Apklausoje dalyvavo 436 pacientai (338 moterys ir 78 vyrai) – POLA bendruomenės nariai ir 43 gydytojai iš skirtingų vietovių ir gydymo įstaigų (26 iš Nacionalinio vėžio instituto, 7 iš Kauno klinikų, 5 iš Klaipėdos universitetinės ligoninės, 4 iš Vilniaus Centro poliklinikos ir 1 iš Respublikinės Šiaulių ligoninės). Pacientų atrankos struktūra – proginė atsitiktinė, paklaida – 4,62 proc.

Tyrimo rezultatai ir rekomendacijos

1. Duomenys, surinkti apklausus POLA bendruomenės narius susitikimų metu atskleidė, kad **pacientai susiduria su korupcija gydymo įstaigose.**

- Daugiau nei pusė (53 proc.) pacientų mano, kad jų gydymo įstaigos yra korumpuotos ir tik 3 proc., kad nekorumpuotos.
- Kas ketvirtas (27 proc.) pacientas teigia, jog per pastaruosius 12 mėnesių neoficialiai davė smulkia nepiniginę dovaną, kas penktas (18 proc.) - pinigų konkrečiam gydymo įstaigos personalui, kas dešimtas – abu.
- Gauti duomenys panašūs į kitų tyrimų rezultatus – „Lietuvos korupcijos žemėlapiu“ duomenimis, kas ketvirtas pacientas teigia, kad per pastaruosius metus iš jo reikalavo kyšio Respublikinėse ligoninėse ar klinikose, kas penktas – miestų ir rajonų ligoninėse.⁷

Rekomendacijos pacientams ir jų artimiesiems: (1) nesiūlyti gydymo įstaigų personalui nei smulkių nepiniginių dovanų, nei pinigų - kyšis žemina tiek jį duodantį, tiek jį imantį asmenį. Neoficialios dovanos, pinigai nėra atsidėjimas, tai – nekokybiškos paslaugos įrodymas; (2) susidūrus su situacija, kai reikalaujama kyšio, apie tai pranešti Specialiųjų tyrimų tarnybai. Daugiau informacijos, kaip tai padaryti: www.stt.lt/lt/praneskite-apie-korupcija/palikite-pranesima-cia.

Rekomendacijos gydymo įstaigų atstovams: (1) susidūrus su korupcija, apie tai pranešti Specialiųjų tyrimų tarnybai. Daugiau informacijos, kaip tai padaryti: www.stt.lt/lt/praneskite-apie

⁷ Lietuvos Respublikos Specialiųjų tyrimų tarnyba. „Lietuvos korupcijos žemėlapis 2019“ < <https://www.stt.lt/kita/tyrimai-ir-analizes/4956>>

[korupcija/palikite-pranesima-cia](#); (2) pastebėjus korupciją ar kitus pažeidimus gydymo įstaigos viduje, apie tai pranešti (a) per vidinį gydymo įstaigos informacijos apie pažeidimus teikimo kanalą arba (b) kompetentingai institucijai – Lietuvos Respublikos generalinei prokuratūrai. Daugiau informacijos apie Pranešėjų apsaugos įstatymo⁸ (įsigaliojusį nuo 2019 m. sausio 1 d.) taikymą ir pranešimo būdus: <https://www.prokuraturos.lt/lt/praneseju-apsauga/dazniausi-klausimai/6172>

2. Atliktų apklausų duomenys patvirtina ir ankstesnių pilotinių tyrimų rezultatus⁹ ir rodo, kad **pacientai kyšininkavimą suvokia kaip paslaugos broką**. Kuo daugiau šio broko pacientai mato, tuo mažiau yra linkę rekomenduoti gydymo įstaigos teikiamas paslaugas kitiems.

- Trečdalis apklaustų pacientų mano, kad piniginis kyšis ir tiek pat, kad smulkios nepiniginės dovanos padeda gauti geresnę paslaugą gydymo įstaigoje.
- Pacientai, kurie mano, kad dovanos ir neoficialūs atsiskaitymai gydymo įstaigoje nepadeda gauti geresnės paslaugos, yra daug labiau linkę tokią įstaigą rekomenduoti kitiems. Palyginimui, pacientai, kurie teigia davę kyšį ar nepiniginę dovaną, yra linkę nerekomenduoti savo gydymo įstaigos.
- 3 iš 4 pacientų teigia, jog gydytojai suteikia pakankamai informacijos vizito metu, 9 iš 10 – kad gydytojai vizito metu su jais bendravo pagarbiai. Šie pacientai yra daug labiau linkę rekomenduoti savo gydymo įstaigą, lyginant su tais, kurie negavo pakankamai informacijos ar su kuriais buvo elgtasi nepagarbiai.

Rekomendacijos pacientams ir jų artimiesiems: POLA ir TILS primena, kad pacientai turi teisę patys pasirinkti tiek sveikatos priežiūros įstaigą, tiek savo šeimos gydytoją.¹⁰ Todėl skatina pacientus domėtis gydymo įstaigų veikla ir rinktis kokybiškas paslaugas. POLA ir TILS taip pat primena, kad kokybiškai veikiančios gydymo įstaigos požymis – nuolatinis pacientų teiravimasis apie teikiamų gydymo įstaigos paslaugų kokybę.

⁸ 2017 m. lapkričio 28 LR Pranešėjų apsaugos įstatymas Nr. XIII-804. Galiojanti suvestinė redakcija: < <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/3832a702d8ea11e782d4fd2c44cc67af/asr>>

⁹ Pavyzdžiui, socialinis eksperimentas Lazdynų poliklinikoje. TILS, 2016. <<https://www.transparency.lt/pacientai-kurie-ivertina-savo-apsilankyma-pas-gydytoja-maziau-linke-duoti-kysius/>>

¹⁰ Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos, 2018. <<http://www.vlk.lt/naujienos/Puslapiai/Ligoni%C5%B3-kasos-kaip-elgtis,-jei-gydymo-%C4%AFstaigoje-didel%C4%97-eil%C4%97.aspx>>

Rekomendacijos gydymo įstaigų atstovams: dėti daugiau pastangų siekiant užtikrinti kokybiškesnį paslaugų tiekimą ir didesnę pacientų pasitikėjimą. Vienas iš būdų - kiekvienai gydymo įstaigai periodiškai vykdyti reprezentatyvius savo pacientų (ir, jei įmanoma, medikų) įstaigos teikiamų paslaugų kokybės vertinimus ir apie tai skelbti viešai. Taip pat viešai pateikti informaciją apie tai, kokius veiksmus korupcijai mažinti ir paslaugų kokybei gerinti gydymo įstaiga yra numčiusi bei kaip jai sekasi siekti šių užsibrėžtų tikslų pagal aiškiai pamatuojamus rodiklius.

3. Pirmą kartą Lietuvoje surengtų viešų gydytojų ir pacientų susitikimų metu tiek pacientai, tiek medikai atkreipė dėmesį į tokias problemas kaip sudėtingos registracijos procedūros, eilės, neempatiškas gydytojų bendravimas, nepakankamas pacientų informuotumas apie galimybes gauti kompensuojamas asmens sveikatos priežiūros priemones, procedūras, gydymo ar reabilitacijos paslaugas, nedarbingumą ir kt.

Rekomendacijos pacientams ir jų artimiesiems: atsižvelgiant į susitikimų metu vykusias diskusijas, POLA kartu su TILS pacientams siūlo: (1) iš anksto pasiruošti vizitui pas gydytoją (rekomendacijos pacientams pateikiamos kartu su šia studija); (2) susipažinti su gydymo įstaigų vidaus tvarkos taisyklėmis, kurios dažnai skelbiamos jų interneto svetainėse. Taisyklėse aptariami registravimosi į gydymo įstaigą klausimai, paslaugų teikimo tvarka, darbo laikas ir kt.; (3) susidūrus su problema, negavus kokybiškos paslaugos konkrečioje sveikatos priežiūros įstaigoje, svarstyti galimybę apie susiklosčiusią situaciją raštu informuoti įstaigos vadovybę; (4) susipažinti su POLA parengtomis [studijomis](#), atsakymais į pacientų dažniausiai užduodamus klausimus,¹¹ bei Nacionalinio vėžio instituto [leidiniais](#) onkologiniams pacientams;¹² (5) iškilus klausimams apie tai, kokias galimybes suteikia Lietuvos sveikatos priežiūros sistema – pasinaudoti POLA siūloma nemokamų teisinių konsultacijų galimybe.¹³

Rekomendacijos gydymo įstaigų atstovams: POLA kartu su TILS kviečia gydymo įstaigas: (1) naujai prie gydymo įstaigos prisijungusius medikus supažindinti su gydymo įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, taip pat kartu su medikų bendruomene periodiškai jas peržiūrėti; (2) viešai skelbti informaciją apie registracijos procedūras, prisijungti prie išankstinės pacientų registracijos sistemos; (3) parengti „pacientų atmintines“ – glaustai ir patogiu formatu pateikiamą informaciją pacientams apie tai, kaip tinkamai pasiruošti vizitams pas skirtingus gydytojus. Ši priemonė leistų ne tik sutrumpinti pacientams

¹¹ Pagalbos onkologiniams ligoniams asociacija. <https://pola.lt/konsultacijos/#t_2>

¹² Pagalbos onkologiniams ligoniams asociacija. <<https://pola.lt/apie-pola/#pola-dokumentai>>

¹³ Pagalbos onkologiniams ligoniams asociacija. <<https://pola.lt/konsultacijos/>>

reikalingą laiką vizito metu, bet ir užtikrintų kokybiškesnį vizito turinį, kadangi pacientai būtų jam geriau pasiruošę; (4) rengti ir viešai skelbti veiklos ataskaitas, pritaikytas didesnei auditorijai, kadangi šiuo metu trūksta lengvai suprantamos, viešai prieinamos informacijos apie gydymo įstaigų veiklą.

∴ 2 - Korupcija sveikatos apsaugos sistemoje: kontekstas

Įvairiuose tyrimuose, nagrinėjančiuose korupcijos lygį valstybėje, pastebima, jog situacija Lietuvoje pamažu gerėja: 2019 m. „Transparency International“ (TI) Korupcijos suvokimo indekso (KSI) tyrime Lietuvai skirti 60 balų iš 100 galimų ir 35 vieta 180 šalių sąrašė. Lietuva užima 15 vietą tarp Europos Sąjungos (ES) valstybių, pernai ji buvo 18-ta.¹⁴ STT rengiamo „Lietuvos korupcijos žemėlapis 2019“ (LKŽ) duomenimis, gyventojai bei verslo ir viešojo sektoriaus atstovų vertinimu bendra situacija Lietuvoje gerėja, o per pastaruosius 15 metų kyšininkavimo lygis sumažėjo bene tris kartus ir šiuo metu siekia 10 proc.¹⁵ Nors kyšininkavimo lygis mažėja, Lietuvos verslininkų ir kitų visuomenės atstovų nuomone, stambesnė korupcija, pavyzdžiui, giminių ir bičiulių, politinių partijų narių protegavimas, yra labiausiai paplitusi korupcijos forma Lietuvoje.¹⁶

Nepaisant to, situacija sveikatos apsaugos srityje vertinama bene prasčiausiai, palyginus su kitomis viešojo sektoriaus sritimis, gydymo įstaigos išlieka pirmoje vietoje tarp labiausiai korumpuotų Lietuvos institucijų: LKŽ duomenimis net 47 proc. apklaustųjų mano, jog sveikatos apsaugos institucijos yra labai korumpuotos,¹⁷ o tai lemia ir didelį gyventojų nepasitikėjimą šiomis įstaigomis. Viena tokio vertinimo priežasčių – aukštas kyšininkavimo lygis sveikatos priežiūros įstaigose: 2019 m. LKŽ duomenimis per pastaruosius penkerius metus iš kas ketvirto paciento buvo prašoma kyšių Respublikinėse ligoninėse/klinikose, iš kas penkto – miestų ir rajonų ligoninėse, iš kas dešimto – poliklinikose.¹⁸ Lyginant su ES, Lietuva pagal kyšininkavimą sveikatos apsaugoje atrodo geriau tik už Rumuniją.¹⁹ Aukštas kyšininkavimo lygis, visų pirma, reiškia netinkamą suteikiamų paslaugų kokybę ir sukuriama papildomus sunkumus.

¹⁴ Transparency International, „Corruption Perceptions Index 2019“ <www.transparency.org/cpi2019>

¹⁵ Lietuvos Respublikos Specialiųjų tyrimų tarnyba. „Lietuvos korupcijos žemėlapis 2019“ <<https://www.stt.lt/kita/tyrimai-ir-analizes/4956>>

¹⁶ STT, „Lietuvos korupcijos žemėlapis 2019“.

¹⁷ Ten pat, 96.

¹⁸ Ten pat, 248.

¹⁹ „Transparency International“ Lietuvos skyrius, „Lietuvos gyventojai duoda mažiau kyšių gydytojams ir policininkams.“ 2016 <<https://www.transparency.lt/lietuvos-gyventojai-duoda-maziau-kysiu-gydytojams-ir-policininkams/>>

Tyrimai rodo, kad labiausiai pažeidžiamos²⁰ pacientų grupės yra vaikai, moterys, mažiau pasiturintys žmonės, ypač sergantys lėtinėmis, taip pat ir onkologinėmis, ligomis.²¹ Onkologiniai ligoniai dėl kvalifikuotų srities specialistų ir įrangos stokos turi mažesnę gydymo įstaigų pasirinkimą (pavyzdžiui, 76 proc. visų magnetinio rezonanso ir kompiuterinės tomografijos tyrimų atliekama 6 gydymo įstaigose)²², todėl tokiais atvejais didėja korupcijos rizika. 2019 m. POLA apklausos duomenimis, vienos opiausių onkologinių pacientų problemų yra ilgos tyrimų eilės didžiausiose Lietuvos įstaigose Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose ir Panevėžyje, priemokos už tyrimus, rekomendacijų iš gydytojų trūkumas ir kt. Iš POLA apklausos atsakymų matyti, kad Nacionaliniame vėžio institute, Santaros klinikose, Respublikinėje Šiaulių ligoninėje už nebūtinai priemonės sumokėjo 1 iš 5 pacientų, o Kauno klinikose už jas mokėti rinkosi kas vienuoliktas pacientas.²³

Šakinėje korupcijos prevencijos sveikatos priežiūros sistemoje programoje nurodoma, jog korupcijos reiškiniai sveikatos sistemoje yra vieni iš pavojingiausių socialinių reiškinių, keliantys grėsmę žmogaus teisėms, iškreipiantys socialinį teisingumą ir keliantys pavojų visuomenės moralei.²⁴ Siekiant spręsti šią problemą, LR Vyriausybė savo programos plane yra numčiusi užduotį skaidrinti sveikatos sistemą bei diegti antikorpines priemones, kad, remiantis Pasaulinio korupcijos barometro duomenimis, davusiųjų kyšį gydymo įstaigose sumažėtų nuo 24 proc. 2016 m. iki 10 proc. 2020 m.²⁵ Kyšininkavimo lygis sveikatos priežiūros įstaigose gali turėti neigiamų pasekmių tiek pacientams, tiek pačioms institucijoms. Todėl siekiant užtikrinti geresnę paslaugų teikimo kokybę ir padidinti pasitikėjimą sveikatos priežiūros institucijomis, svarbu sukurti priemones, mažinančias smulkiosios korupcijos prielaidas, pavyzdžiui, leidžiančias gyventojams įvertinti apsilankymus įstaigose bei suteikti atgalinį ryšį.

²⁰ TI Health. The Ignored Pandemic. 2019. <<http://ti-health.org/wp-content/uploads/2019/03/IgnoredPandemic-WEB-v3.pdf>>

²¹ Mostert, S., Njuguna, F., Olbara, G., Sindano, S., Sitaesmi, M., Supriyadi, E., & Kaspers, G. Corruption in health-care systems and its effect on cancer care in Africa. 2015 The Lancet Oncology, 16(8).

²² Pagalbos onkologiniams ligoniams asociacija (POLA). 2019. <<https://pola.lt/minint-antikorpucijos-diena-spaudos-konferencija-apie-tyrimu-priemokas/>>

²³ POLA apklausos rezultatai, 2019. <<https://pola.lt/pola-apklausoje-apie-diagnostinius-tyrimus-sudalyvavo-1207-onkologiniai-pacientai/>>

²⁴ LR Sveikatos apsaugos ministro 2015 m. gruodžio 10 d. įsakymas Nr. V-1433 „Dėl Šakinės korupcijos prevencijos sveikatos priežiūros sistemoje 2015–2019 metų programos patvirtinimo.“ Galiojanti suvestinė redakcija: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/cead6bb0a36e11e59010bea026bdb259/asr>>

²⁵ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. kovo 13 d. nutarimas Nr. 167 „dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos įgyvendinimo plano patvirtinimo“. Galiojanti suvestinė redakcija: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/efe9ff4107be11e78352864fdc41e502/asr>>

Vis dėlto, svarbu pabrėžti, jog sveikatos apsaugos srityje kyla ne tik kyšininkavimo, bet ir stambiosios korupcijos rizikos: nacionalinėje kovos su korupcija programoje sveikatos priežiūros sistema minima kaip viena korumpuočiausių viešojo sektoriaus sričių.²⁶ Pagrindiniai veiksniai lemiantys korupciją šioje srityje be gydytojų ir pacientų santykių yra sudėtingos administracinės procedūros, nepakankamas jų viešumas, kontrolės mechanizmų trūkumas, rizikos viešuosiuose pirkimuose, neteisėtas lobizmas bei nesąžiningi gydytojų ir farmacijos įmonių atstovų veiksmai.²⁷

2018 m. TILS kartu su POLA atliko tyrimą, siekiantį įvertinti, kaip SAM pavaldžios gydymo įstaigos užkerta kelią korupcijai. Vertinant septyniolikos SAM pavaldžių asmens sveikatos priežiūros įstaigų (ASPĮ) viešai teikiamus dokumentus sunku suprasti, kaip gydymo įstaigoms sekasi suvaldyti su korupcija susijusias rizikas savo veikloje, kiek dėmesio šiems klausimams gydymo įstaigos skiria, pagal kokius rodiklius matuoja savo sėkmę. Konkrečių numatytų rodiklių trūkumas užkerta kelią tinkamam antikorupcinės politikos įgyvendinimui ir kokybiško paslaugų tiekimo užtikrinimui. Rizikos kyla ir vykdant viešuosius pirkimus: 17 Sveikatos apsaugos ministerijai pavaldžių ASPĮ 2017 m. išleido daugiau nei 232,3 mln. eurų, tačiau neturi numatę aiškių rizikų valdymo gairių šioje srityje. Dėl šių priežasčių, gydymo įstaigoms rekomenduojama peržiūrėti savo antikorupcines programas ir išsigryninti kelis svarbiausius pamatuojamus antikorupcinius tikslus su numatytais veiksmais (priemonėmis) taip pat periodiškai vykdyti reprezentatyvius savo pacientų įstaigos teikiamų paslaugų kokybės vertinimus ir apie tai skelbti viešai.

Tęstinis dėmesys korupcijos prevencijos problemoms

TILS – viešosios politikos organizacija, Lietuvoje veikianti jau 20 metų ir tyrimais grįsta advokacija siekia sukurti kokybiškesnių ir labiau pagrįstų sprendimų nacionaliniu bei vietos mastu. Dėl šios priežasties TILS aktyviai bendradarbiauja su partneriais sveikatos apsaugos srityje ir kartu siekia kurti pamatuojamus geruosius pavyzdžius.

Siekiant suprasti, kaip sukurti palankią aplinką pacientams bei užtikrinti galimybę suteikti atgalinį ryšį gydymo įstaigai, 2015 m. „Transparency International“ Lietuvos skyrius kartu su Vilniaus Lazdynų poliklinika įgyvendino eksperimentą „Vitaminų laboratorija“, kurio metu pacientai turėjo galimybę

²⁶ Lietuvos Respublikos Seimo 2015 m. kovo 10 d. nutarimas Nr. XII-1537 „dėl Lietuvos Respublikos nacionalinės kovos su korupcija 2015–2025 metų programos patvirtinimo“. Aktuali redakcija: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/8e499812cbbe11e49bcec506eeda6c5f>>

²⁷ Ten pat.

įvertinti savo apsilankymo pas gydytoją kokybę.²⁸ Iniciatyvos metu surinkti duomenys atskleidė, jog pacientai, kurie vertino apsilankymo poliklinikoje kokybę, mano, kad poliklinika yra mažiau korumpuota, jie taip pat rečiau nei kiti pacientai mano, kad neoficialus atlygis ar dovana padėtų gauti geresnę paslaugą poliklinikoje. Tai leidžia teigti, jog tinkamų galimybių įvertinti suteikiamas paslaugas ligoninėse bei poliklinikose sukūrimas galėtų prisidėti prie kyšininkavimo rizikų sumažinimo.

Nuo 2018 m. TILS, bendradarbiaudama su Pagalbos onkologiniams ligoniams asociacija (POLA), įvertino SAM pavaldžių gydymo įstaigų antikorupcinius pajėgumus ir kartu įtraukė daugiau kaip 600 gydytojų ir pacientų į viešus pasitarimus apie sveikatos paslaugų kokybę.

Tuo metu POLA vien per 2019 m. surengė daugiau nei 135 renginius 26 miestuose ir įtraukė virš 3400 pacientų. Per pastaruosius penkerius metus organizacija nuolat siekė atkreipti visuomenės ir politikų dėmesį į korupcijos prevencijos klausimus, tiek teikdama pasiūlymus, tiek įvairių renginių ir konferencijų metu: (1) 2016 m. lapkričio 25 d. POLA kartu su Seimo sveikatos reikalų komitetu surengė tarptautinę konferenciją Seime „Kaip kovoti su korupcija sveikatos sistemoje?“; (2) 2018 m. spalio 12 d. organizavo konferenciją Seime „Kada nebeduosime kyšių Lietuvos sveikatos sistemoje?“; (3) 2019 m. balandžio 26 d. POLA kartu su Sveikatos apsaugos ministerija, Seimo atstovais ir Europos farmacijos industrijos asociacijų federacija organizavo tarptautinę konferenciją „Būdai gerinti sveikatos sistemos efektyvumą“, kurios metu daug dėmesio skyrė sveikatos sektoriaus skaidrumui. 2018 m. POLA inicijavo tyrimą, siekiantį įvertinti, kaip SAM pavaldžios gydymo įstaigos užkerta kelią korupcijai.²⁹ 2019 m. POLA taip pat atliko pacientų apklausą apie papildomas priemokas.³⁰

Savo veikloje POLA atstovauja ir gina onkologinių pacientų interesus valdžios institucijose ir įvairiose viešosios politikos formavimo srityse, taip pat teikia nemokamas socialines paslaugas, tokias kaip teisinės, psichologinės, mitybos konsultacijas, galimų gydymo alternatyvų įvertinimas, taip pat daugiau nei 100 POLA partnerių nuolaidų ir nemokamų paslaugų.³¹

²⁸ „Transparency International“ Lietuvos skyrius, „Kaip pasiekti mažąją pergalę: Lazdynų poliklinikos atvejis“. <https://www.transparency.lt/wp-content/uploads/2016/11/kaip_pasiekti_mazaja_pergale_201610.pdf>

²⁹ <https://pola.lt/wp-content/uploads/2020/01/POLA_TILS_ASP-skaidrumo-studija.pdf>

³⁰ <<https://www.bns.lt/topic/925/news/60099065/>>

³¹ Daugiau informacijos apie POLA veiklą ir sąrangą: www.pola.lt

3 - Viešosios gydytojų ir pacientų konsultacijos

Lietuvoje su onkologinės ligos diagnoze šiuo metu yra daugiau nei 100 tūkst. žmonių.³² 2019 m. pabaigoje POLA vienijo apie 14 442 onkologinių pacientų Lietuvoje.³³ Atsižvelgiant į vis didėjančius onkologinių susirgimų skaičius ir paslaugų, skirtų onkologiniams ligoniams, kokybės svarbą, POLA kartu su TILS siekė suburti onkologinius pacientus ir medikų bendruomenės atstovus į pirmą kartą Lietuvoje rengiamus viešus pasitarimus, kurių tikslas – geriau suprasti, su kokiais su korupcija arba prastu valdymu susijusiais iššūkiais susiduria POLA bendruomenės nariai (ir galimai kiti onkologiniai pacientai), lankydami konkrečiose gydymo įstaigose ir bendraudami su medikais, bei kartu ieškoti galimų antikorporcinių ir gerojo valdymo sprendimo būdų. Šių susitikimų pagrindinė tikslinė grupė: POLA bendruomenės nariai (POLA kortelių turėtojai ir jų artimieji), taip pat – gydymo įstaigų atstovai.

Siekdami šio tikslo, POLA kartu su TILS 2018-2019 m. surengė 14 susitikimų ir viešų pasitarimų, kurių metu daugiau nei 600 pacientų ir 43 gydymo įstaigų atstovais bendrai ieškojo būdų, kaip užtikrinti geresnę sveikatos paslaugų kokybę.

Surengti susitikimai: 2018 m. balandžio 21 d. ir gruodžio 14 d. Kauno klinikose, rugsėjo 11 d. ir 29 d. Nacionaliniame vėžio institute, spalio 13 d. ir lapkričio 8 d. Centro poliklinikoje Vilniuje, 2019 m. balandžio 8 d. Šiaulių Respublikinėje ligoninėje, balandžio 16 d. VUL Santaros klinikų Vaikų ligoninėje, gegužės 7 d. Klaipėdos universitetinėje ligoninėje, gegužės 16 d. Kauno miesto poliklinikoje. Surengti susitikimai su POLA bendruomenės nariais: 2018 m. spalio 12 d. Seime, 2019 m. lapkričio 26 d. Panevėžyje, gruodžio 13 d. Jonavoje ir gruodžio 14 d. Vilniuje.

³² Nacionalinis vėžio institutas, 2019. <<https://www.nvi.lt/news/286/72/Naujas-tyrimas-dazniausia-mirties-priezastis-vezys/>>

³³ Apie POLA, Pagalbos onkologiniams ligoniams asociacija. 2020. <www.pola.lt/apie-pola/>



Akimirkos iš viešų pacientų ir gydytojų pasitarimų Klaipėdos universitetinėje ligoninėje (kairėje) ir Nacionaliniame vėžio institute (dešinėje).

Gydytojų ir pacientų apklausa: metodologija

Susitikimų metu TILS, naudodamasis parengtais klausimynais [pacientams](#) ir [medikams](#), atliko pilotinę žvalgybinę apklausą, kuria siekė surinkti daugiau duomenų ir geriau suprasti tendencijas, kaip šios grupės vertina sveikatos paslaugas bei kokius su korupcija ir skaidrumo trūkumu susijusius iššūkius identifikuoja.

Apklausoje dalyvavo 436 pacientai (338 moterys ir 78 vyrai) – POLA bendruomenės nariai ir 43 medikai iš skirtingų vietovių ir gydymo įstaigų (26 iš Nacionalinio vėžio instituto, 7 iš Kauno klinikų, 5 iš Klaipėdos universitetinės ligoninės, 4 iš Vilniaus Centro poliklinikos ir 1 iš Respublikinės Šiaulių ligoninės). Atrankos struktūra – proginė atsitiktinė.

Apklausoje dalyvavo pacientai nuo 18 metų: 18 proc. pacientų pateko į 18-49 metų amžiaus grupę, 37 proc. – 50-65 metų, 45 proc. buvo vyresni nei 66 metai. Vertinant POLA narių sociodemografinius duomenis, apklausoje dalyvavusi žmonių grupė savo charakteristika skiriasi labai neženkliai. Tai leidžia daryti ir platesnes išvagas apie POLA bendruomenės narius. Pacientų tyrimo paklaida – 4,62 proc. (remiantis 2019 m. gruodžio mėn. POLA narių skaičiumi – 14 442).



Akimirkos iš viešų pacientų ir gydytojų pasitarimų Nacionaliniame vėžio institute (kairėje) ir Kauno klinikose (dešinėje).

4 - Apklausos rezultatai

• Kaip POLA bendruomenės nariai vertina savo gydymo įstaigas ir jų teikiamas paslaugas?

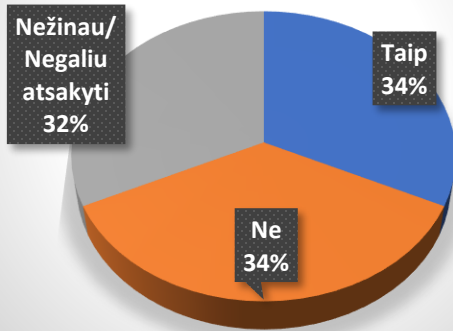
- 1) Kas antras pacientas (53 proc.) mano, kad jų gydymo įstaigos yra korumpuotos.
- 2) Kas ketvirtas pacientas teigia, jog per pastaruosius 12 mėnesių teko neoficialiai duoti smulkia nepiniginę dovaną, kas penktas – pinigų konkrečiam gydymo įstaigos personalui, kas dešimtas – abu. Lietuvos korupcijos žemėlapis duomenimis,³⁴ per pastaruosius metus kas penktas gyventojas teigia davęs kyšį Respublikinėse ligoninėse ar klinikose, kas šeštas – miestų ir rajonų ligoninėse.



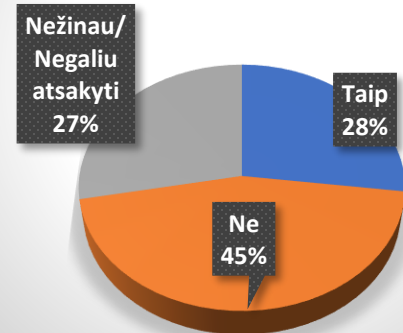
- 3) Beveik kas trečias apklaustas POLA bendruomenės atstovas mano, kad tiek piniginė, tiek nepiniginė dovana padeda gauti geresnę paslaugą. Pasak jų, kyšiai, priemokos ir pažįstamų priėmimas be eilės yra dalis sveikatos apsaugos sistemos ir be pažinčių "pas geresnį gydytoją net neprisiregistruosi" (vyras, 36-49 metų amžiaus grupė).

³⁴ STT, Lietuvos korupcijos žemėlapis, 2019. <www.stt.lt/analitine-antikorupcine-zvalgyba/lietuvos-korupcijos-zemelapis/7437>

Ar neoficialus pinigų davimas, Jūsų nuomone, padeda gauti geresnę paslaugą konkrečioje gydymo įstaigoje? (n=430)

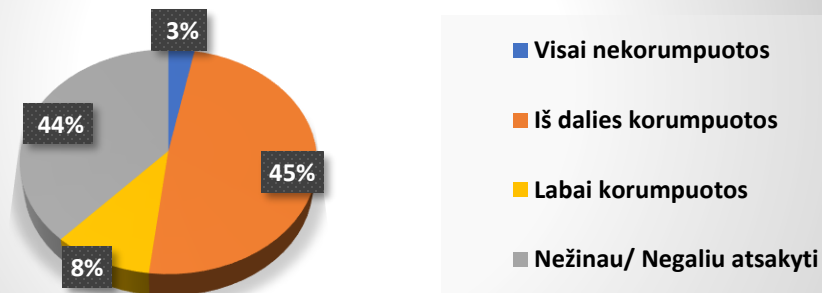


Ar neoficialus smulkios nepiniginės dovanos davimas (pavyzdžiui, saldainių, kavos ir kt.), Jūsų nuomone, padeda gauti geresnę paslaugą konkrečioje gydymo įstaigoje? (n=434)



- 4) Pacientų požiūris į gydymo įstaigų korumpuotumą nėra susijęs su tuo, ar jiems patiems yra tekę neoficialiai duoti nepiniginę dovaną ar pinigų konkrečios gydymo įstaigos atstovui. **Tik 3 proc. apklaustų pacientų mano, kad jų gydymo įstaigos yra nekorumpuotos.**

Kiek, Jūsų nuomone, korumpuotos konkrečios gydymo įstaigos? (n=429)

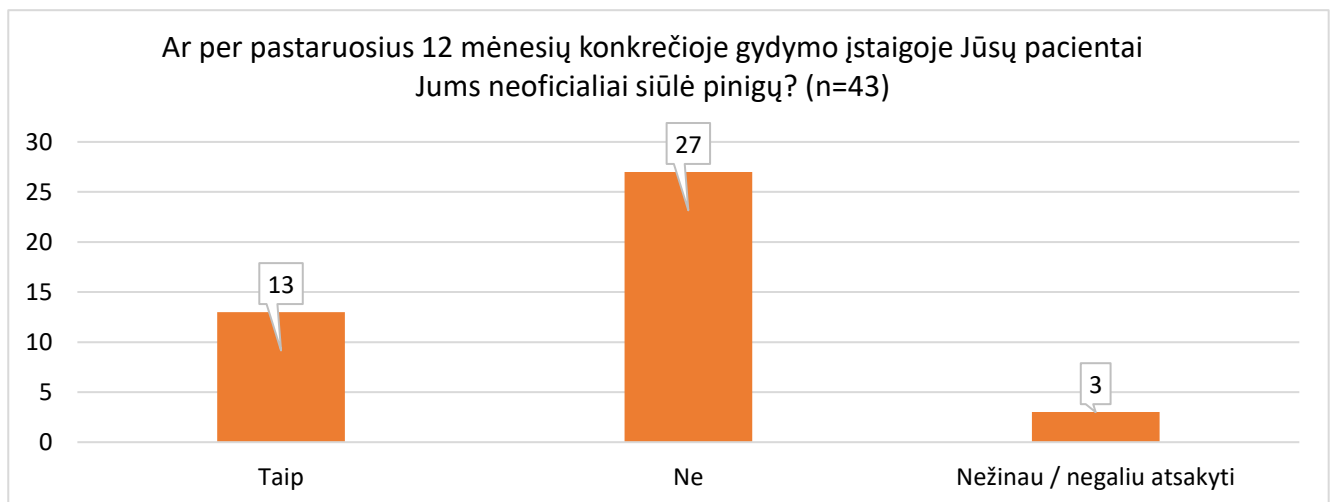
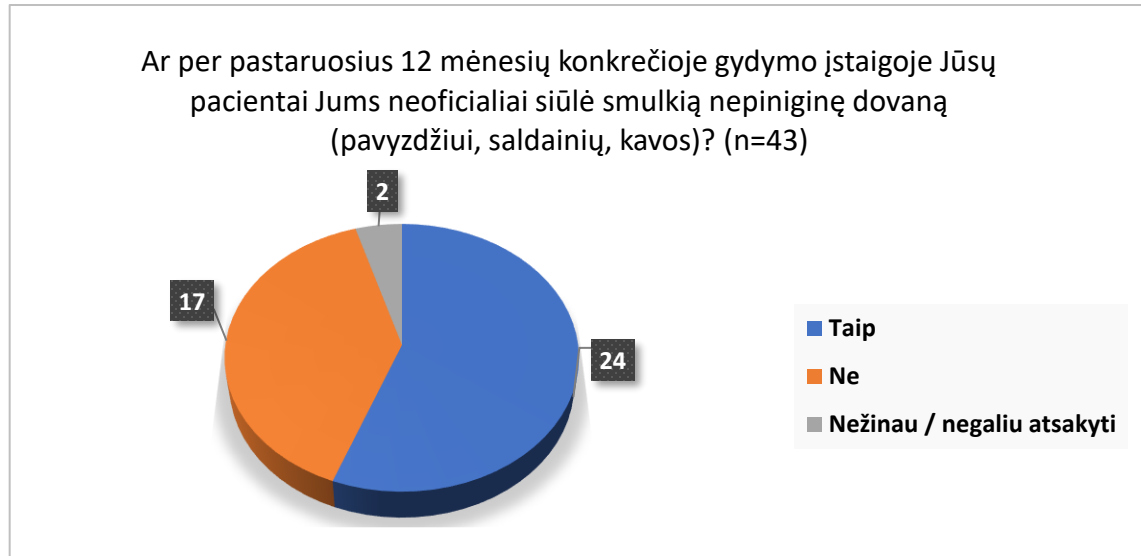


- 5) Viešųjų pasitarimų metu pacientai taip pat turėjo pasiūlymų, kaip pagerinti sveikatos apsaugos įstaigų paslaugų kokybę. Jie rekomendavo pateikti aiškesnes gaires, kaip geriau pasiruošti vizitui pas gydytoją ir sukurti abipusiai naudingą santykį. Taip pat siūlė efektyvesnį eilių reguliavimą naudojant elektronines sistemas, skaitmeninti ligos istorijas, aiškiai pateikti informaciją apie tai, kokios asmens sveikatos priežiūros priemonės ir paslaugos ir kokiais atvejais yra kompensuojamos. Apklausoje dalis

pacientų teigė, kad paslaugų kokybę pagerintų galimybė tiesiogiai registruotis pas gydytoją specialistą (ne per šeimos gydytoją).

- **Ar gydytojai žino ką daryti, kai sulaukia piniginio ar nepiniginio kyšio?**

1) **Kas antras apklausoje dalyvavęs medikas teigia, kad pacientai per pastaruosius 12 mėn. siūlė smulkia nepiniginę dovaną, kas trečias – pinigų.**



2) 7 iš 10 medikų (visiškai) pakanka informacijos apie tai, ką daryti sulaukus kyšio ar dovanos darbo metu. **Visgi kas ketvirtas teigė, kad nepranešė apie neoficialaus atlygio siūlymą.**

- **Kokie veiksniai turi įtakos pasiryžimui rekomenduoti gydymo įstaigą kitiems?**

Siekiant sužinoti, kaip pacientai vertina savo gydymo įstaigas, buvo naudojamas **palankių klientų rodiklis** (*angl.* Net Promoter Score (NPS)).³⁵ Šis rodiklis leidžia lengvai pamatyti, kaip įstaigos klientai vertina teikiamas paslaugas. Rodiklio reikšmė gali svyruoti nuo -100 iki 100 balų. Kuo arčiau 100 – tuo įstaiga turi daugiau aktyviųjų klientų, jos paslaugos vertinamos palankiau.

Palankių klientų rodiklio pritaikymas, atliekant reprezentatyvias apklausas, galėtų leisti lengvai palyginti skirtingų gydymo įstaigų veiklą Lietuvoje. Rodikliui nustatyti mūsų atliktame tyrime buvo naudojamas šis klausimas:

Ar rekomenduotumėte savo draugams ir pažįstamiems lankytis Jūsų gydymo įstaigoje? (1 – tikrai nerekomenduočiau, 10 – tikrai rekomenduočiau).

Atsižvelgiant į atsakymus, respondentai skirstomi į tris kategorijas:

Aktyvieji – respondantai, pasirinkę atsakymo variantą 9-10. Tai ištikimi pacientai, kurie ne tik yra patenkinti paslaugomis, bet ir jas rekomenduoja kitiems;

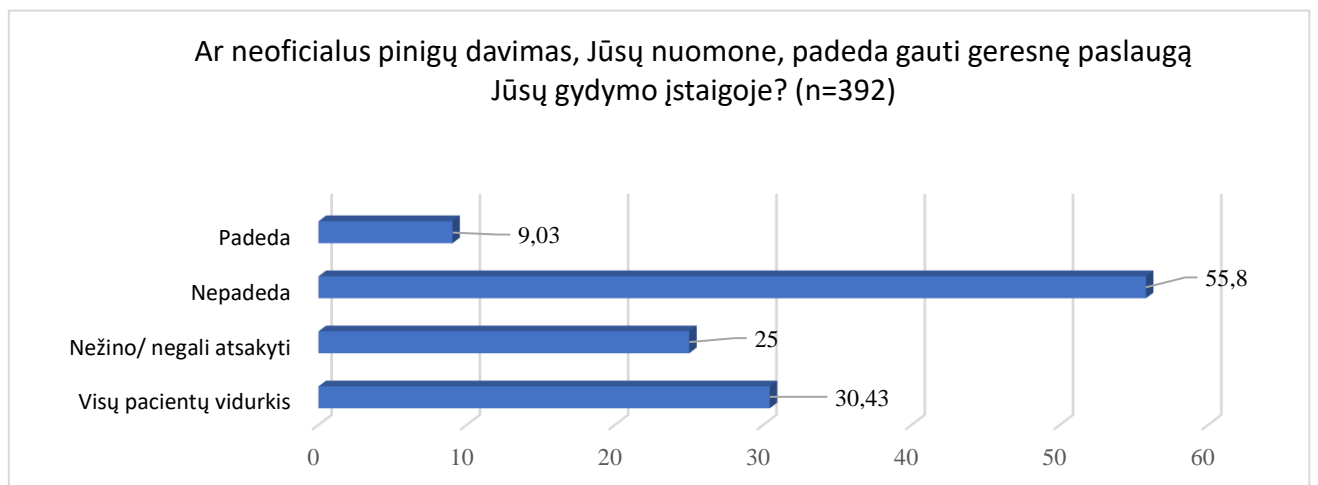
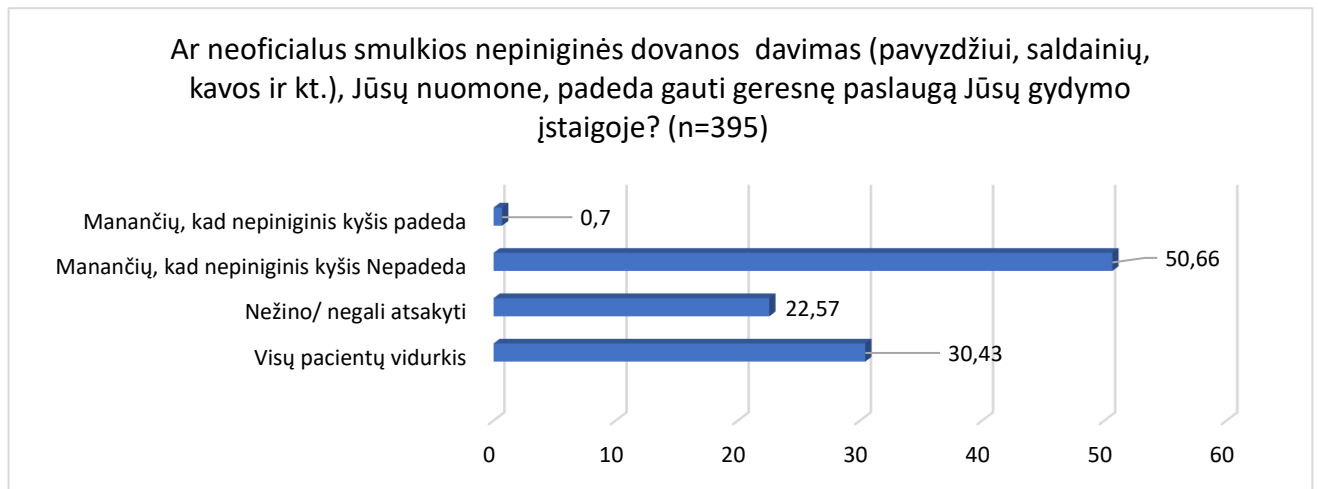
Pasyvieji – respondantai, pasirinkę atsakymo variantą 7-8. Tai patenkinti, bet ne entuziastingi klientai. Paslaugos juos tenkina, bet susiklosčius tam tikroms aplinkybėms lengvai pereitų į kitą gydymo įstaigą;

Kritikai – respondantai, pasirinkę atsakymo variantą 1-6. Tai paslaugomis nepatenkinti klientai, kurie blogai atsiliepia apie įstaigą.

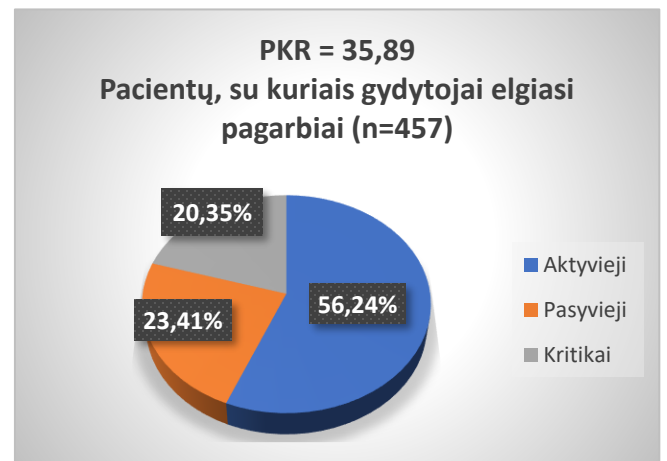
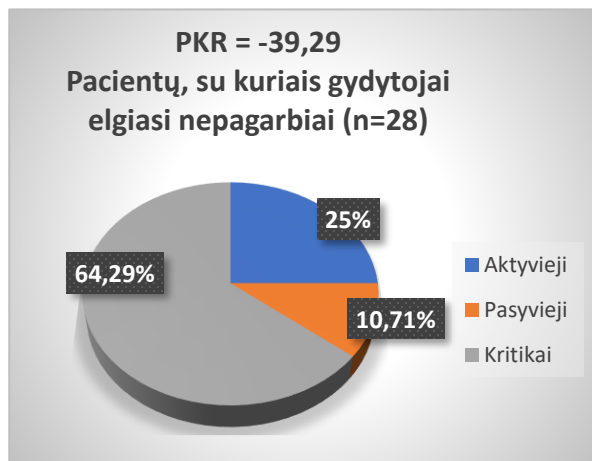
Palankių klientų rodiklis paskaičiuojamas pagal šią formulę: $PKR = \% Aktyviųjų - \% Kritikų$.

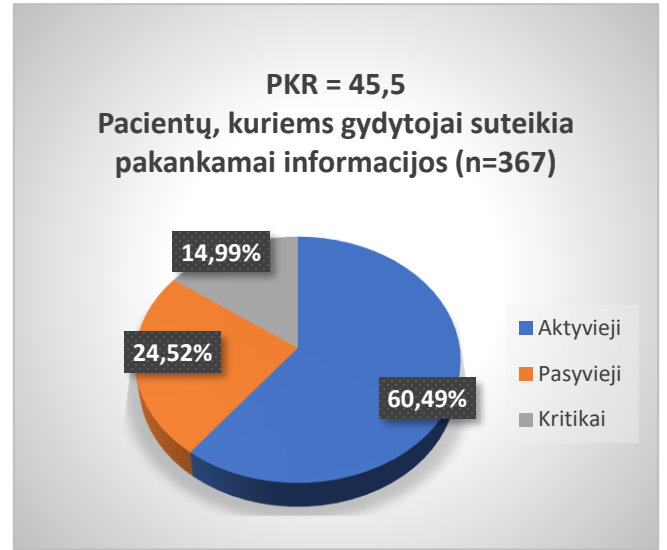
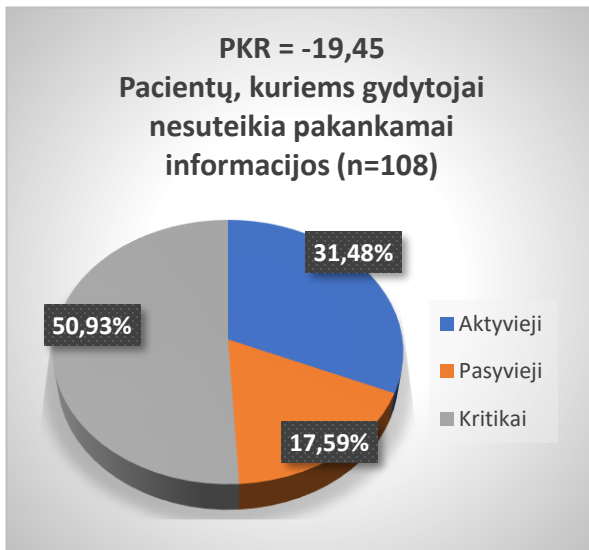
³⁵ „What Is Net Promoter?“ <<https://www.netpromoter.com/know/>>

- 1) **Pacientai, manantys, kad dovanos ir neoficialūs atsiskaitymai gydymo įstaigoje nepadaeda gauti geresnės paslaugos, yra labiau linkę rekomenduoti tą įstaigą kitiems.** Pacientų, manančių, kad dovanos padeda gauti geresnę paslaugą gydymo įstaigoje, palankių klientų rodiklis yra daug mažesnis (0,7), lyginant su tais, kurie taip nemano (PKR: 50,66); pacientų, manančių, kad pinigų davimas ar kitoks materialus atsilyginimas padeda gauti geresnę paslaugą jų gydymo įstaigoje, palankių klientų rodiklis (9,03) ženkliai mažesnis, lyginant su tais, kurie taip nemano (PKR: 55,8).

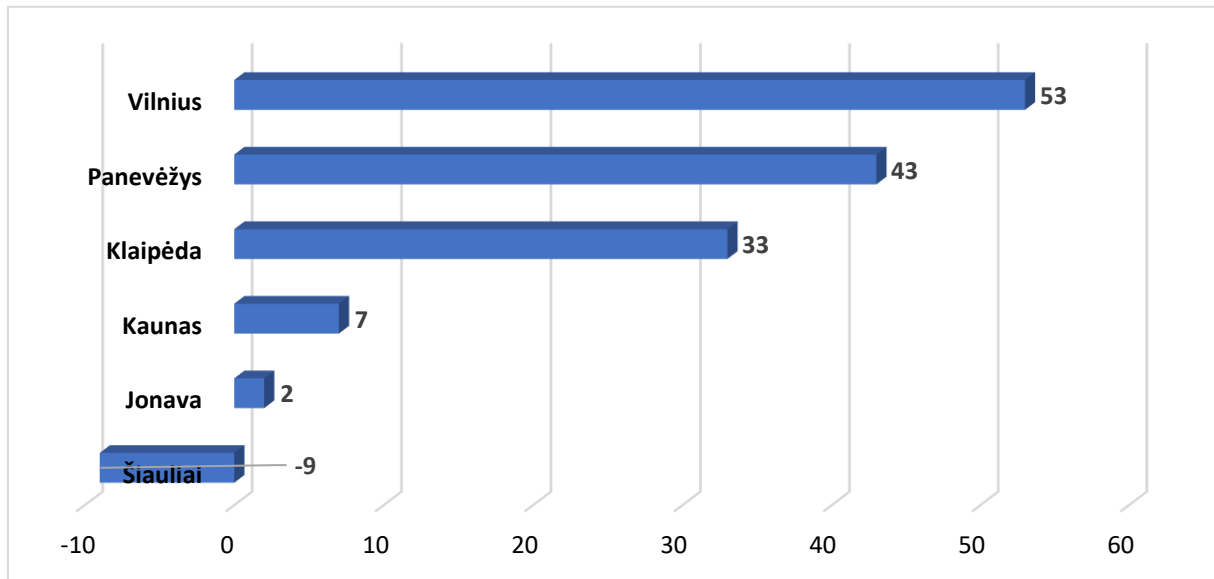


- 2) **Pacientai, kuriems yra tekę duoti dovanas ar neoficialiai atsiskaityti gydymo įstaigoje, yra daug labiau linkę nerekomenduoti šios gydymo įstaigos kitiems.** Pacientų, kuriems per pastaruosius 12 mėn. yra tekę duoti dovaną, palankių klientų rodiklis lygus 11,6, o tų, kuriems neteko: 37,78. Pacientų, kuriems per pastaruosius 12 mėn. neoficialiai yra tekę duoti pinigų, palankių klientų rodiklis lygus 10,11, o tų pacientų, kuriems neteko: 34,5.
- 3) **Maždaug 1 iš 4 pacientų teigia, jog gydytojai nesuteikia pakankamai informacijos vizito metu, o 1 iš 10, jog gydytojai vizito metu su jais bendravo nepagarbiai.** Remiantis tiek šiais duomenimis, tiek susitikimų su pacientais metu išgirstomis įžvalgomis, kokybiškas ir mandagus bendravimas su pacientais, emocinės ir psichologinės pagalbos prieinamumas yra stipriosios vertintų gydymo įstaigų pusės. Visgi, anot pacientų, ne visuomet gydytojų atsakymai buvo pakankamai konkretūs ir ne visada atitiko pacientų lūkesčius: „*gydymas formalus, gydoma tik nustatyta liga, o papildomoms ligoms ir sveikatos problemoms dėmesio skiriama nedaug*“ (vyras, 26-35 metų amžiaus grupė).
- 4) **Pacientai, teigiantys, kad gydytojai su jais bendravo nepagarbiai arba suteikė nepakankamai informacijos, yra mažiau linkę rekomenduoti šią gydymo įstaigą kitiems.** Palankių klientų rodiklis neigiamas tarp pacientų, su kuriais gydytojai elgiasi nepagarbiai (PKR: -39,29) bei kuriems gydytojai nesuteikia pakankamai informacijos rūpimais klausimais (PKR: -19,45), lyginant su tais, su kuriais elgiasi pagarbiai (PKR: 35,89) ir suteikia pakankamai informacijos (PKR: 45,5). Verta pažymėti, kad nepagarbus elgesys neturi įtakos paciento vertinimui apie gydymo įstaigos korumpuotumą.





- **Kaip skirtinguose miestuose gyvenantys POLA bendruomenės nariai vertina gydymo įstaigas?**



Aukščiausias palankių klientų rodiklis – Vilniuje gyvenančių POLA narių (PKR: 53,14). Įdomu tai, kad Vilniaus mieste esančių gydymo įstaigų teikiamomis paslaugomis naudojasi beveik pusė apklaustų pacientų (186 pacientai, 43 proc.).

Lyginant su Vilniumi, regionuose gyvenantys pacientai keturis kartus prasčiau vertina savo gydymo įstaigų teikiamas paslaugas: jų PKR lygus 13,18. Vieninteliai neigiamą palankių klientų rodiklį suteikia Šiauliuose gyvenantys POLA bendruomenės nariai (jų PKR lygus minus 9).



„Transparency International“ Lietuvos
skyrius

Didžioji g. 5, Vilnius, Lietuva

Tel.: +370 5 212 69 51

info@transparency.lt

www.transparency.lt