



REPUBLIC OF KOSOVO - REPUBLIKA E KOSOVES	
QEVERIA E KOSOVES - VLADA E KOSOVES	
MINISTRIA E SHENDETESIS - MINISTARSTVO ZDRAVSTVA	
Mjesia Org. Org. Udhëheqja Org. Unit	01
Nr. i faqeve Br. stranic No. pages	- 11 -
Nr. Prot. Udhëq. Prot. Prot. No.	05-5888
Data Datum	05/08/2025
Prishtinë / a	

Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria-Vlada-Government

Ministria e Shëndetësisë-Ministarstvo Zdravstva-Ministry of Health
Zyra e Ministrit- Ured Ministra -Office of the Minister

Nr: 107/VIII/2025
Datë: 04.08.2025

Zëvendësministri i Ministrisë i Shëndetësisë, në mbështetje të nenit 145, pika 2 të Kushtetutës së Republikës së Kosovës, në përputhje me nenet 11 dhe 16 të Ligjit nr. 06/L-113 për organizimin dhe funksionimin e administratës shtetërore dhe agjencive të pavarura (Gazeta Zyrtare, Nr. 7, 01 Mars 2019), nenit 12 të Ligjit nr.08/L-117 për Qeverinë e Republikës së Kosovës, Rregulloren (QRK) Nr.14/2023 për Fushat e Përgjegjësisë Administrative të Zyrës së Kryeministrit dhe Ministrive Shtojca 1 paragrafi 6 nëparagrafi 6.1, nxjerrë këtë:

V E N D I M

- I. Aprovohet Udhëzuesi për Linjën e Ankesa.
- II. Shtojcë e këtij vendimi është Udhëzuesi për Linjën e Ankesa.
- III. Vendimi hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit nga Zëvendës Ministri.

Dr. Arsim Berisha

Zëvendësminister i Shëndetësisë

Vendim i dërgohet:

- Sekretarit i Përgjithshëm;
- Departamentit ligjor;
- Departamentit të PSSh;
- Arkivit të MSh-së.



Republika e Kosovës

Republika Kosova - Republic of Kosovo

Qeveria - Vlada - Government

Ministria e Shëndetësisë - Ministarstvo Zdravstva - Ministry of Health

**UDHËZUES
PËR
LINJËN E ANKESAVE**

Prishtinë, 2025

Përmbajtja

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE.....	3
I. HYRJE.....	4
II. QËLLIMI I UDHËZUESIT	4
III. E DREJTA E ANKESËS.....	5
3.1 Kush ka të drejtë të paraqesë ankesë.....	5
3.2 Për çka mund të ankohen qytetarët?.....	5
3.3 Si mund të paraqitet një ankesë?	5
IV. E DREJTA PËR TË QENË ANONIM.....	6
V. MBROJTJA E TË DHËNAVE PERSONALE DHE KONFIDENCIALITETI	6
VI. PASI TË PARAQITET ANKESA	6
VII. BASHKËPUNIMI DHE KOMUNIKIMI.....	6
VIII. PROMOVIMI I LINJËS SË ANKESAVE	7
IX. DOKUMENTACIONI NDIHMËS	7

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Ministria e Shëndetësisë synon përmirësimin e shëndetit të popullatës së Republikës së Kosovës përmes sigurimit të qasjes universale dhe të barabartë në shërbime shëndetësore cilësore për të gjithë qytetarët e vendit.

Vizioni i trajtimit të ankesave të qytetarëve është:

“Të krijoj një sistem shëndetësor të hapur, të përgjegjshëm dhe të orientuar drejt qytetarit”.

Misioni i trajtimit të ankesave të qytetarëve është:

“Të sigurojmë një qasje të qartë, efikase dhe të standardizuar për administrimin e ankesave në lidhje me shërbimet shëndetësore.”

Menaxhimi i linjës së ankesave të pacientëve është një komponent thelbësor e sistemit të kujdesit shëndetësor, që përfshin krijimin dhe funksionimin e një mekanizmi të strukturuar për pranimin, adresimin, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave të adresuara nga pacientët ose familjarët e tyre. Qëllimi kryesor i këtij procesi është sigurimi i një komunikimi efektiv ndërmjet pacientëve dhe institucionit shëndetësor, mbrojtja e të drejtave të pacientëve dhe përmirësimi i vazhdueshëm i cilësisë së shërbimeve shëndetësore.

Ky proces përfshin disa hapa të rëndësishëm, si:

- a. Vendosja e kanaleve të qarta dhe të qasshme për paraqitjen e ankesave (për mes telefonit si dhe përmes emailit online);
- b. Regjistrimi i plotë dhe konfidencial i çdo ankese;
- c. Vlerësimi dhe analizimi objektiv i përmbajtjes së ankesës;
- d. Koordinimi me Institucionet Shëndetësore përkatëse për verifikimin dhe zgjidhjen e shqetësimeve të ngritura;
- e. Kthimi i përgjigjes pacientit brenda një afati të caktuar kohor (ligjor);
- f. Ndërmarrja e masave korrigjuese apo përmirësuese në rastet kur identifikohen mangësi në ofrimin e shërbimit.

Menaxhimi efektiv i linjës së ankesave ndihmon jo vetëm në rritjen e besimit të pacientëve ndaj institucionit, por edhe në krijimin e një kulture organizative që promovon transparencën, përgjegjshmërinë dhe rritjen e cilësisë. Në këtë mënyrë, institucionet shëndetësore jo vetëm që adresojnë nevojat individuale të pacientëve, por gjithashtu ndërtojnë politika dhe praktika më të sigurta dhe më efikase për të ardhmen.

I. HYRJE

Ky udhëzues është hartuar me qëllim të qartësimit dhe standardizimit të procedurave për menaxhimin e ankesave të qytetarëve që lidhen me shërbimet shëndetësore dhe çështjet e shëndetit publik. Ai synon të orientojë punonjësit e Ministrisë së Shëndetësisë në trajtimin efikas, transparent dhe të përgjegjshëm të çdo ankese, duke garantuar të drejtën e qytetarëve për të raportuar pakënaqësitë e tyre dhe për të marrë përgjigje të drejta dhe të argumentuara.

Nevoja për një linjë funksionale dhe të mirë organizuar të ankesave buron nga rëndësia që ka përfshirja aktive e qytetarëve në përmirësimin e sistemit shëndetësor. Ankesat e qytetarëve jo vetëm që ndihmojnë në identifikimin e mangësive dhe shkeljeve në ofrimin e shërbimeve, por gjithashtu shërbejnë si burim i vlefshëm për rritjen e cilësisë, llogaridhënies dhe besimit publik ndaj institucioneve shëndetësore.

Ky dokument shërben si mjet pune për të gjithë zyrtarët e përfshirë në procesin e administrimit të ankesave, duke përcaktuar rolet, hapat proceduralë dhe standardet për menaxhimin e rasteve në mënyrë të strukturuar, objektive dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi. Udhëzuesi gjithashtu synon të promovojë një kulturë të dëgjimit aktiv dhe të përmirësimit të vazhdueshëm institucional.

II. QËLLIMI I UDHËZUESIT

Qëllimi i këtij udhëzuesi është të ofrojë qartësi dhe të lehtësojë implementimin e Vendimit (Nr. 05-3139, i datës 28.06.2022) lidhur me përdorimin e linjës telefonike 24-orëshe falas për ankesat e qytetarëve në ofrimin e shërbimeve shëndetësore. Linja e ankesave është një shërbim falas, i qasshëm 24/7, që u mundëson qytetarëve të raportojnë parregullsi, pakënaqësi ose shkelje të të drejtave të pacientëve.

Ky udhëzues shërben për orientimin e punonjësve të Ministrisë së Shëndetësisë në trajtimin efikas, transparent dhe të përgjegjshëm të çdo ankese të pranuar përmes linjës telefonike dhe emailit.

Ky udhëzues mbështetet në kornizën ligjore në fuqi:

- Ligji Nr. 2004/38 mbi të Drejtat dhe Përgjegjësitë e Qytetarëve të Kosovës në Sistemin Shëndetësor;
- Ligji Nr. 04/L-125 për Shëndetësinë;
- Strategjia e Shëndetësisë 2025–2030;
- Vendimin Nr. 65/VI/2022, të datës 28.06.2022 të Ministrisë së Shëndetësisë.

III. E DREJTA E ANKESËS

3.1 Kush ka të drejtë të paraqesë ankesë

- Qytetarët që marrin shërbime shëndetësore publike apo private;
- Familjarë apo kujdestarë të pacientëve;
- Qytetarë të cilët vërejnë shqetësime apo rrezik për shëndetin publik.

Ankesat mund të paraqiten më së voni 60 ditë nga shkaktimi i dëmit apo pakënaqësisë.

3.2 Për çka mund të ankohen qytetarët?

Qytetarët mund të paraqesin ankesa në rast të shkeljes së të drejtave të pacientëve, të cilat përfshijnë por nuk kufizohen në:

- Pakënaqësi gjatë marrjes së shërbimit shëndetësor;
- Sjellje jo etike dhe jo profesionale apo mos respektuese nga stafi dhe personeli shëndetësor;
- Vonesa, mos-ofrimi apo refuzimi i trajtimit ose shërbimit;
- Probleme me infrastrukturën apo pastërti në institucionet shëndetësore.

3.3 Si mund të paraqitet një ankesë?

Mundësitë e paraqitjes së ankesave janë me:

- **Telefon:** telefonata në numrin 0800 17777 (pa pagesë, 24/7)
- **Email:** linjafalas@rks-gov.net

Të dhënat e nevojshme për paraqitjen e ankesës:

- Emri dhe mbiemri i ankuesit;
- Emri i pacientit - nëse është person i tretë;
- Data, ora dhe vendi kur ka ndodhë pakënaqësia gjatë marrjes së shërbimeve shëndetësore;
- Institucioni dhe profesionisti/ët shëndetësor i/të përfshirë;
- Përshkrim i qartë i ankesës;
- Dokumentacion mbështetës (provat/dëshmitë).
- Sipas kërkesës së ankuesit dhe varësisht nga natyra e ankesës, Divizioni dhe Inspektorati Shëndetësor duhet ta ruajnë anonimitetin e ankuesit nga institucioni ndaj të cilit ushtrohet ankesa.

IV. E DREJTA PËR TË QENË ANONIM

Identiteti i thirrësit në linjën telefonike nuk është kusht për procedimin e ankesës nga Divizioni tek Inspektorati Shëndetësor ose institucionet shëndetësore përkatëse pa dallim pronësie dhe niveli të organizimit. Kjo informatë mund të mbetet ekskluzive vetëm për Divizionin dhe Inspektoratin Shëndetësor, varësisht nga natyra e ankesës.

V. MBROJTJA E TË DHËNAVE PERSONALE DHE KONFIDENCIALITETI

Të gjitha ankesat trajtohen me konfidencialitet të plotë. Të dhënat e qytetarëve ruhen sipas ligjit mbi mbrojtjen e të dhënave personale.

VI. PASI TË PARAQITET ANKESA

- Për ankesat e pranuar jashtë orarit të punës dhe për ankesat e pranuar përmes emailit, ankuesi do të njoftohet në momentin që pala kontaktohet nga zyrtari përgjegjës me një konfirmim se ankesa është pranuar;
- Ankesa do të shqyrtohet nga institucioni kompetent, në përputhje me afatet ligjore për te parapara me Ligjin për Procedurën e Përgjithshme Administrative;
- Divizioni do të informojë ankuesin me përgjigjen në ankesë dhe masat e marra (nëse ka), menjëherë pas pranimit të përgjigjes në ankesë nga ana e Inspektoratit Shëndetësor ose institucioneve tjera përkatëse.

VII. BASHKËPUNIMI DHE KOMUNIKIMI

- Menaxhimin e rregullt të funksionimit të linjës telefonike e bënë Divizioni për të Drejtat e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor në Ministrinë e Shëndetësisë.
- Divizioni pranon ankesat, regjistron, shqyrton ato nga aspekti i përmbushjes së kriterëve për procedim të mëtutjeshëm dhe delegon ato tek/ose institucionet shëndetësore përkatëse pa dallim pronësie dhe niveli të organizimit, dhe pranon informatat kthyesë lidhur me trajnimin e ankesës, jo më vonë se 30 ditë nga data e pranimit të ankesës.
- Inspektorati Shëndetësor dhe institucionet shëndetësore përkatëse pa dallim pronësie dhe niveli të organizimit caktojnë personin përgjegjës për komunikim dhe ndarje të informatave me Divizionin lidhur me trajtimin e ankesave të qytetarëve, të pranuar përmes linjës telefonike apo emailit;

- Divizioni raporton çdo muaj në Inspektoratin Shëndetësor, dhe sipas nevojës në rast të kërkesës nga Ministri i Shëndetësisë;
- Inspektorati shëndetësor duhet të raportoj çdo muaj tek Ministri i Shëndetësisë përkitazi me ankesat e qytetarëve, si dhe hetimet dhe masat e ndërmarra përkitazi me to

VIII. PROMOVIMI I LINJËS SË ANKESAVE

- Çdo institucion shëndetësor publik dhe privat është i obliguar të vendosë posterë / stikerë të linjës falas në vende të dukshme dhe të qasshme për pacientët dhe përcjellësit e tyre;
- Ministria e Shëndetësisë, bënë promovimin e rregullt të linjës nëpërmjet mjeteve të informimit.

IX. DOKUMENTACIONI NDIHMËS

Në funksion të promovimit, edukimit dhe rritjes së efikasitetit të linjës, Divizioni ka hartuar dokumente shtesë:

- Formulari i ankesës (versioni online dhe i printueshëm) – shtojca 1;
- Informata shtesë në ueb faqen e Ministrisë së Shëndetësisë – shtojca 2.

Shtojca 1: Formulari i ankesës



Republika e Kosovës
Republika Kosova - Republic of Kosova
Qeveria - Vlada – Government

Ministria e Shëndetësisë - Ministarstvo Zdravstva - Ministry of Health

**Departamenti për Planifikim Strategjik Shëndetësor - Departman za Zdravstveno Stratesko Planiranje -
Department of Strategic Planning in Health**

DIVIZIONI PËR TË DREJTAT E QYTETARËVE NË KUJDESIN SHËNDETËSOR
DIVIZIJA ZA PRAVA GRAĐANA NA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU
DIVISION FOR RIGHTS OF THE CITIZENS TO HEALTH CARE

FORMULAR PËR ANKESA TË QYTETARËVE

Plotësuar më datën:

Koha e ankesës:

Emri i ankuesit:

Nr. letërnjoftimi:

Emri i pacientit:

Adresa e pacientit:

Nr. telefonit të ankuesit:

Email:

Ankesa e drejtuar ndaj:

Përshkrimi i ankesës:

Përfundimi i ankesës:

Referencë për Inspektoratin Shëndetësor:

Përgjigjja deri me datë: _____

Dërgoi:

Pranoi:

Përmes emailit zyrtar:

Plotësohet nga Divizioni për të Drejtat e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor

Mënyra e informimit pas verifikimit dhe procedurave të ankimimit:

Telefon ☐

Fax ☐

E-mail ☐

Takim tjetër ☐

Afatet ☐

RRJEDHA E ANKESËS

