

PATVIRTINTA

VšĮ Alytaus medicininės reabilitacijos ir
sporto centro direktoriaus
2025-03-18 įsakymu Nr. V- 10

VŠĮ ALYTAUS MEDICININĖS REABILITACIJOS IR SPORTO CENTRO PACIENTŲ (JŲ ATSTOVŲ) SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato pacientų, jų atstovų ir kitų trečiųjų asmenų, skundų, nesusijusių su žalos atlyginimu, pateikimo ir nagrinėjimo VšĮ Alytaus medicininės reabilitacijos ir sporto centro tvarką.

2. Tvarka parengta vadovaujantis 1996 m. spalio 3 d. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu Nr. I-1562.

3. Tvarkoje naudojamos šios sąvokos:

3.1. **Centras** - VšĮ Alytaus medicininės reabilitacijos ir sporto centras.

3.2. **Pareiškėjas** - pacientas, jo atstovas arba kitas tretysis asmuo pateikiantis su žalos atlyginimu nesusijusį skundą.

3.3. **Skundas** – su žalos atlyginimu nesusijęs skundas, dėl centro darbuotojų veiksmų ar neveikimo, kuriais pareiškėjo manymu pažeidžiamos jo teisės ar teisėti interesai.

3.4. **Atsakingas darbuotojas** – Centro darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti skundą.

3.5. **Atsakymas** - motyvuotas raštas pareiškėjui (ar jo atstovui), kuriuo atsakoma į jo kreipimąsi.

3.6. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

3.7. **Anoniminis skundas** - nepasirašytas skundas, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas, pavardė ir tikslus adresas.

II. SKUNDO PRIĖMIMAS

4. Pareiškėjas rašytinį skundą gali pateikti Centro administracijos darbo laiku atvykęs į Centro administraciją arba atsiuntęs el. paštu info@amrc.lt ar registruotu laišku.

5. Skundai priimami tik Centro administratoriaus. Jei pareiškėjas su skundu kreipiasi į kitą darbuotoją, šis nedelsdamas nukreipia jį į administraciją.

6. Skundas turi būti:

6.1. parašytas valstybine kalba;

6.2. parašytas įskaitomai;

6.3. išdėstyta skundo esmė, nurodytos paciento teisės, kurias jo manymu, pažeidė įstaiga.;

6.4. pareiškėjo pasirašytas, jame nurodyta pareiškėjo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys (telefonas, elektroninio pašto adresas) ryšiui palaikyti. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, tapatybę ir

atstovavimą liudijantis dokumentas ir paciento, kurio vardu jis kreipiasi, duomenys: vardas, pavardė, gyvenamoji vieta ir adresas;

6.5. Kai toks skundas siunčiamas paštu, prie jo turi būti pridėta teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta pareiškėjo asmens dokumento kopija. Betarpiškai pateikiant skundą asmens dokumentas pateikiamas jį priimančiam administratoriui, kuris padaro dokumento kopiją. Atstovas pateikdamas skundą papildomai pateikia teisės aktų nustatyta tvarka sudarytą atstovavimą patvirtinantį dokumentą arba teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą kopiją;

6.6. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužino, kad teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

7. Skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas saugiu elektroniniu parašu, prilyginamas pareiškėjo pasirašytam pareiškėjo pasirašytam, paštu atsiųstam skundui. Asmuo, skundą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį siųsti oficialiu elektroninio pašto adresu info@amrc.lt.

8. Visi skundai (įskaitant ir neatitinkančius šios tvarkos 6 p. reikalavimų) registruojami sekretoriato Dokumentų valdymo bendrojoje dokumentų informacinėje sistemoje (DBSIS). Ant skundo dedamas registracijos spaudas. Registracijos spaude įrašoma pareiškimo gavimo data, registracijos numeris ir perduodamas direktoriui, numatomas užduoties įvykdymo laikas. Žodžiu pareikšti pareiškimai ir pastabos neregistruojami. Pacientui pateikus skundą žodžiu, aptariami galimi abiem pusėms priimtini problemos sprendimo būdai ir terminai. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, gali savo skundą įforminti raštu.

9. Centras paciento skundą turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, - paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

10. Centro direktoriaus įsakymu ar kitu nurodymu paskiriamas atsakingas darbuotojas ar sudaroma atsakingų asmenų grupė ir paskiriamas vadovas (toliau grupės vadovas) skundo tyrimui.

11. Skundo nagrinėjimas direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti pavestas etikos komisijai.

12. Skundo nagrinėti negali darbuotojas, dėl kurio veiksmai (neveikimas) skundžiami.

13. Pareiškėjo skundo bei prie jų pridedamų dokumentų kopijos ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo padavimo dienos perduodamas atsakingam darbuotojui.

14. Skundo tyrimui atsakingas darbuotojas ar grupės vadovas sudaro tyrimo planą, nurodant tikslą, tyrimo vietą, laiką, numato atsakymo paruošimo terminą.

15. Skundo nagrinėjimo metu gaunami rašytiniai su skundu susijusių darbuotojų paaiškinimai, gali būti renkama papildoma informacija, peržiūrima paciento asmens sveikatos istorija, kita medicininė, nemedicininė dokumentacija, apklausiami liudytojai ir pan. Visi centro darbuotojai privalo teikti skundą nagrinėjančiam darbuotojui informaciją ir/ar pagalbą savo kompetencijos ribose.

16. Išimtiniais atvejais, skundo nagrinėjimo atsakingas darbuotojas gali susisiekti su pareiškėju ir betarpiškai aiškintis nagrinėjimo metu iškilusius klausimus. Atsakingas darbuotojas ketinantis susitikti su pareiškėju, privalo šį veiksmą suderinti su Centro direktoriumi.

17. Baigus skundo tyrimą, informacija pateikiama Centro direktoriui. Skundo tyrimo atsakingas darbuotojas ar grupės vadovas paruošia atsakymą, kuriame nurodomas jo

skundo tyrimo ir nagrinėjimo rezultatas. Atsakymas paruošiamas pacientui (ar jo atstovui) ar kitoms skundą persiuntusioms institucijoms. Atsakymą pasirašo Centro direktorius. Jei skundas nepatenkinamas, atsakyme nurodomi nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

18. Įstaigos administratorė užregistruoja parengtą atsakymą ir jį išsiunčia pacientui (ar jo atstovui) ar kitoms institucijoms registruotu laišku.

19. Už skundo tyrimą atsakingas darbuotojas ar grupės vadovas kartu su Centro direktoriumi aptaria skundo tyrimo grupės siūlomus korekcinis, prevencinius veiksmus, atsakingus asmenis už jų įgyvendinimo eigą numatytais terminais ir juos informuoja.

20. Už skundo tyrimą atsakingas darbuotojas ar grupės vadovas paruošia ir, suderinęs su Centro direktoriumi, esant reikalui, informuoja aukštesnio lygio institucijas apie korekcinį, prevencinių veiksmų rezultatus ar kitą reikalingą informaciją, tęsiant skundo tyrimą kitose institucijose.

IV. REIKALAVIMŲ NEATITINKANTYS SKUNDAI

22. Nenagrinėjami bent vieno iš šios tvarkos 6 punkte reikalavimų neatitinkantys skundai, esant galimybei (t.y., kontaktiniams duomenims) šie skundai grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant dėl kokių priežasčių jie nėra nagrinėjami. Pašalinus nurodytas priežastis skundas gali būti pateiktas pakartotinai.

23. Nenagrinėjami pakartotini skundai asmenų, kurie kreipiasi pateikdami tuos pačius motyvus, nenurodant naujų aplinkybių, į kuriuos jau buvo išsamiai atsakyta (buvo priimti sprendimai). Šiuo atveju yra siunčiamas atsakymas, kuriame nurodomi atsisakymo pakartotinai nagrinėti skundą motyvai.

24. Nenagrinėjami anoniminiai skundai.

25. Nenagrinėjami su Centro kompetencija nesusiję skundai. Šiuo atveju pareiškėjui nurodoma, kokia institucija yra kompetentinga nagrinėti jo skundą.

26. Nustačius, jog skundas nenagrinėtinas, pareiškėjui kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 5 (penkis) darbo dienas siunčiamas atsakymas nurodant atsisakymo nagrinėti jo pateikto skundo priežastis.

V. SKUNDŲ APSKAITA

27. Pacientų (jo atstovų) skundo nagrinėjimo visi dokumentai laikomi Dokumentų valdymo bendrojoje dokumentų informacinėje sistemoje (DBSIS).

28. Vidaus auditas metų pabaigoje rengia skundų duomenų apibendrinimus, atlieka skundų registravimo, tyrimo, atsakymų savalaikiškumo analizę, taikytų korekcinį - prevencinių veiksmų efektyvumą ir apie tai ataskaitos forma informuoja Centro direktorių ne rečiau kaip 1 kartą metuose.

VI. SPRENDIMŲ DĖL SKUNDŲ APSKUNDIMAS

29. Pareiškėjas, nesutinkantis su Centro sprendimu dėl jo skundo, turi teisę kreiptis pakartotinai ar apskųsti kontroliuojančioms institucijoms arba teismui įstatymų nustatyta tvarka.
