



# ŠEIMOS MEDICINOS CENTRAS

## UAB MEDICINOS PASLAUGŲ CENTRAS

Įm. k. 125754614, Vydūno g. 18, Vilnius. Tel. 243 02 26, 264 17 88,  
faks. 264 07 67, el. p. [administracija@smcentras.lt](mailto:administracija@smcentras.lt) <https://www.smcentras.lt>

### SKUNDO PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

Pacientų skundų pateikimo ir nagrinėjimo tvarkos reikalavimus reglamentuoja UAB Medicinos paslaugų centro direktorės 2020 m. rugsėjo 21 d. įsakymu Nr. 48/20 patvirtinta Skundų nagrinėjimo procedūra.

#### 2. Kas gali pateikti skundą?

- 2.1. Skundą gali pateikti pacientas, kurio manymu, buvo pažeistos jo teisės teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas.
- 2.2. Paciento, kurio teisės galimai buvo pažeistos teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas, atstovas.

#### 3. Kada galima pateikti skundą?

- 3.1. Pacientas (jo atstovas) turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužinojo, kad paciento teisės buvo pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

#### 4. Kur pateikti skundą?

- 4.1. Pacientas (jo atstovas) UAB Medicinos paslaugų centro filialui kuriame, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, gali pateikti skundą raštu, popierinį variantą.
- 4.2. Skundą taip pat galima siųsti paštu arba per pasiuntinį adresu: Vydūno g. 18, Vilnius.
- 4.3. Skundai priimami ir elektroniniu paštu: [administracija@smcentras.lt](mailto:administracija@smcentras.lt)

#### 5. Kaip rašyti skundą?

- 5.1. Skundas turi būti parašytas įskaitomai.
- 5.2. Parašytas valstybine (lietuvių) kalba.

- 5.3. Turi būti nurodytas paciento vardas ir pavardė.
- 5.4. Nurodyta faktinė gyvenamoji vieta.
- 5.5. Nurodyti duomenys ryšiui palaikyti: koku būdu norėtumėte gauti atsakymą.
- 5.6. Turi būti išdėstyta skundo esmė, jei UAB Medicinos paslaugų centro atsakingiems darbuotojams iškiltų papildomų klausimų, jie gali susisiekti su Jumis ir paprašyti papildomos informacijos.
- 5.7. Skundas būtinai turi būti pasirašytas asmeniniu arba kvalifikuotu elektroniniu parašu, priklausomai nuo to, kokia forma skundas pateikiamas.
- 5.8. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, pacientas, kurio vardu jis kreipiasi ir pateikiamas atstovavimą liudijantis dokumentas.
- 5.9. Pacientas ar jo atstovas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientą (jo atstovą) atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo (jo atstovo) asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, taip pat pateikia ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

## **6. Kada gausiu atsakymą?**

- 6.1. Jei raštu gautas paciento (jo atstovo) skundas neatitinka nustatytų privalomų paciento (jo atstovo) skundo pateikimo reikalavimų, UAB Medicinos paslaugų centro direktorius/-ė per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo kreipiasi į pacientą (jo atstovą) raštu, informuodamas pacientą (jo atstovą) apie skundo pateikimo reikalavimų neatitikimą ir skundo nagrinėjimo stabdymą, kol bus ištaisyti nustatyti privalomi skundo pateikimo trūkumai.
- 6.2. UAB Medicinos paslaugų centras skundą išnagrinėja ir raštu praneša pacientui (jo atstovui) nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo, atitinkančio nustatytus privalomus skundo pateikimo reikalavimus, gavimo dienos.
- 6.3. Jeigu skundo nagrinėjimas susijęs su skundo nagrinėjimo komisijos sudarymu ir/ar neplaninio vidaus audito atlikimu, dėl kurių atsakymo pateikimas pacientui (jo atstovui) gali užtrukti ilgiau nei 20 darbo dienų nuo skundo pateikimo, UAB Medicinos paslaugų centro direktorius/-ė išsiunčia pacientui (jo atstovui) pranešimą raštu ir nurodo planuojamo vidaus audito pabaigos bei atsakymo pateikimo datas.

## **7. Kokia forma gausiu atsakymą?**

7.1. Atsakymas (sprendimas) į skundą siunčiamas registruotu laišku arba siunta per siuntų tarnybą arba elektroninėmis ryšio priemonėmis, atsižvelgiant į tai, kokia forma pateiktas skundas ir/ar kokia forma pageidauja atsakymą (sprendimą) gauti pacientas (jo atstovas).

## **8. Ką daryti, jei nesutinku su gautomis išvadomis ir sprendimu?**

8.1. Nesutinkant su UAB Medicinos paslaugų centro pateiktomis išvadomis ir sprendimu, pacientas (jo atstovas) turi teisę kreiptis į atitinkamas valstybines institucijas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.