

TVIRTINU:

UAB Diagnostikos laboratorija Kokybės ir audito direktorė

Eglė Marciuškienė 2025-04-11

(parašas)

(data)

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA	PR 7.7-1 SKUNDŲ VALDYMAS	
	Dokumento tipas	Kokybės vadybos sistemos procedūra
	Leidimo Nr.	2.0
	Leidimo data	2025-04-11
	Įsigaliojimo data	2025-04-18
Puslapis 1 - 13	Dokumento savininkas	Veiklos auditorius

SKUNDŲ VALDYMAS

TURINYS

1. Keitimų istorija.....	2
2. Paskirtis ir taikymo sritis.....	2
3. Terminai ir apibrėžimai	2
4. Atsakomybė.....	2
5. Aprašymas	3
5.1. Bendrieji dalykai.....	3
5.2. Reikalavimai skundo pateikimui	3
5.3. Bendra schema VV04.01 Skundų valdymas	4
5.4. VV04.01.01 Skundų gavimas ir registravimas.....	5
5.5. VV04.01.02 Skundų nagrinėjimas.....	7
6. Įrašai	10
7. Nuorodos ir susiję dokumentai	10
8. Priedai.....	11

	Pareigos, V., Pavardė
Parengė	Veiklos auditorė A. Pangonienė

1. KEITIMŲ ISTORIJA

Keitimo versija	Keitimo data	Keitimą atliko (pareigų trumpinys, V. pavardė)	Keitimo aprašymas
0.1	2024-01-22	VA A. Pangonienė	2024-01-10 parengtas dokumento projektas. 2024-01-10 – 2024-01-19 KSV I. Paškauskienė ir KV R. Vaineikytė-Martinavičienė peržiūrėjo ir koregavo dokumento projektą. Parengtas 2 priedas. 2024-01-22 dokumento projektas suderintas su VMASV J. Jasinskiene.
1.0	2024-04-02	KAD E. Marciuškienė	Dokumento versija patvirtinta pirmam leidimui.
1.1	2025-02-20	VA A. Pangonienė	2025-02-20 dokumento projektas suderintas su PVV A.Lipinska, KSV I. Paškauskiene, VMASV J. Jasinskiene. 2025-03-05 dokumento projektas suderintas su DAP I.Kežute.
2.0	2025-04-11	KAD E. Marciuškienė	Dokumento versija patvirtinta antram leidimui.

2. PASKIRTIS IR TAIKymo SRITIS

2.1.	Funkcinis direktorius	Kokybės ir vidaus audito direktorius
2.2.	Proceso vadovas	Veiklos auditorius
2.3.	Veikla	VV04 Klientų ir kitų suinteresuotų išorės šalių atsiliepimų valdymas
2.4.	Proceso žymuo	VV04.01 Skundų valdymas
2.5.	Paskirtis	Užtikrinti: - savalaikį gautų skundų nagrinėjimo ir tvarkymo procesą, - skundų priežasčių pašalinimą, - nustatyti tendencijas, - korekcinių, prevencinių veiksmų, susijusių su skundais, įgyvendinimą, - procesų tobulinimo poreikio nustatymą ir inicijavimą.
2.6.	Taikymo sritis	Dokumentas taikomas visiems proceso dalyviams. Skundų tvarkymo procesas prieinamas viešai Įmonės interneto puslapyje.

3. TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI

Terminas/ apibrėžimas		Paaīškinimas
3.1.	Įmonė	UAB Diagnostikos laboratorija
3.2.	Kliento pasitenkinimas	kliento suvokimas apie jo lūkesčių išpildymo laipsnį.
3.3.	Skundas	asmens, organizacijos arba jų atstovo rašytinis kreipimasis į Įmonę, kuriame nurodoma, kad teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir aiškiai tikimasi atsakymo ar sprendimo.
3.4.	Skundo pateikėjas	asmuo, organizacija arba jų atstovas, pateikiantis skundą.
3.5.	Atsakingas darbuotojas	už konkretaus skundo tyrimą atsakingas darbuotojas, paskirtas veiklos auditoriaus pagal 2 priedo reikalavimus.
3.6.	DVS	Įmonės dokumentų valdymo sistema
3.7.	PR	vadybos sistemos procedūra

Kiti su šia PR susiję terminai pateikiami F4-PR 8.3-1 Žodynas (SharePoint > Kokybės vadybos skyrius > Žodynas).

4. ATSAKOMYBĖ

Eil. Nr.	Proceso dalyvis	Funkcijos ir atsakomybės
4.1.	Veiklos auditorius	Atsako už: - skundo informacijos įvertinimą; - skundo tyrimo komandos suformavimą bei kontroliuoja skundo tyrimo ir atsakymo rengimo eigą;

Eil. Nr.	Proceso dalyvis	Funkcijos ir atsakomybės
		- pinigų grąžinimo inicijavimą; - skundų tvarkymo proceso monitoringą, analizę.
4.2.	Atsakingas darbuotojas	Atsako už: - savalaikį skundų nagrinėjimą; - priimtų sprendimų įgyvendinimo organizavimą bei kontrolę; - skundo tyrimo bylos parengimą; - atsakomojo rašto rengimą arba rengimo organizavimą; - galutinį kontaktą ir komunikavimą su skundo pateikėju; - duomenų apsaugos pareigūno informavimą.
4.3.	Skundo tyrimo komanda	- Kartu su atsakingu darbuotoju vykdo tyrimą; - registruoja su skundu susijusias neatitiktis; - apibendrina tyrimo informaciją ir priima išvadas.
4.4.	Administratorius, atsakingas už korespondenciją	- Atsako už skundų ir su juo susijusios korespondencijos registravimą DVS, darbuotojų informavimą.
4.5.	Darbuotojai	- Teikia su skundu susijusią informaciją atsakingam darbuotojui.

5. APRAŠYMAS

5.1. Bendrieji dalykai

5.1.1. Visi skundai nagrinėjami vienodai ir nešališkai, taikant šioje PR aprašytą skundų tvarkymo procesą. Tvarkant skundus laikomasi šių principų:

- skaidrumo,
- objektyvumo,
- informacijos vientisumo,
- konfidencialumo,
- į klientą orientuoto požiūrio,
- gerinimo,
- kompetencijos,
- savalaikiškumo.

5.1.2. Užtikrinama, kad informacija susijusi su skundo tvarkymu yra tiksli bei neklaidinanti, surinkti duomenys yra svarbūs, teisingi, išsamūs, prasmingi ir naudingi.

5.1.3. Skundo pateikėjo informacija prieinama tik skundo tvarkymo tikslais, darbuotojams, kurie nagrinėja skundą vykdydami savo darbo funkcijas ir apsaugoma nuo atskleidimo, nebent skundo pateikėjas aiškiai sutinka, kad ji būtų atskleista, arba jos atskleidimas privalomas pagal įstatymus. Asmens duomenų teikimas aprašytas BV-ADT-012 Asmens duomenų tvarkymo taisyklės.

5.1.4. Visa su skundais susijusi informacija yra laikoma konfidencialia. Informacijos pateikimas asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Darbuotojai, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

5.2. Reikalavimai skundo pateikimui

5.2.1. Skundai gali būti pareikšti paciento (jo atstovo) arba juridinio asmens. Skundas, atsiųstas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą bei identifikuoti skundo pateikėjo tapatybę. Kai skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir atstovavimą liudijantis dokumentas (įgaliojimas ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, sutarties su advokatu dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties

išrašas, kuriame nurodyti Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo 49 straipsnio 2 dalyje nurodyti duomenys, ir advokato pažymėjimas).

5.2.2. Jeigu skundą teikia vaiko tėvai – vaiko gimimo liudijimas (arba atitinkamą civilinės būklės akto įrašą liudijantys išrašai).

5.2.3. Pacientas arba jo atstovas (fizinis asmuo) turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužinojo, kad jo teisės galimai buvo pažeistos, bet ne vėliau 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos.

5.2.4. Jei skundo pateikėjas nesutinka su Įmonės pateiktomis skundo nagrinėjimo išvadomis arba skundas neišnagrinėtas per nustatytą terminą, taip pat kitais teisės aktų nustatytais atvejais, skundo pareiškėjas turi teisę kreiptis:

- dėl pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo – į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją prie LR SAM;
- dėl pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie LR SAM;
- dėl pažeistų teisių, susijusių su skundo pateikėjo ir/ar jo atstovaujamo asmens duomenų tvarkymu – į Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją;
- dėl jo pažeistų teisių, susijusių su paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą.

5.2.5. Pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į LR teismą, taip pat skųsti LR teismui 5.2.4 p. nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

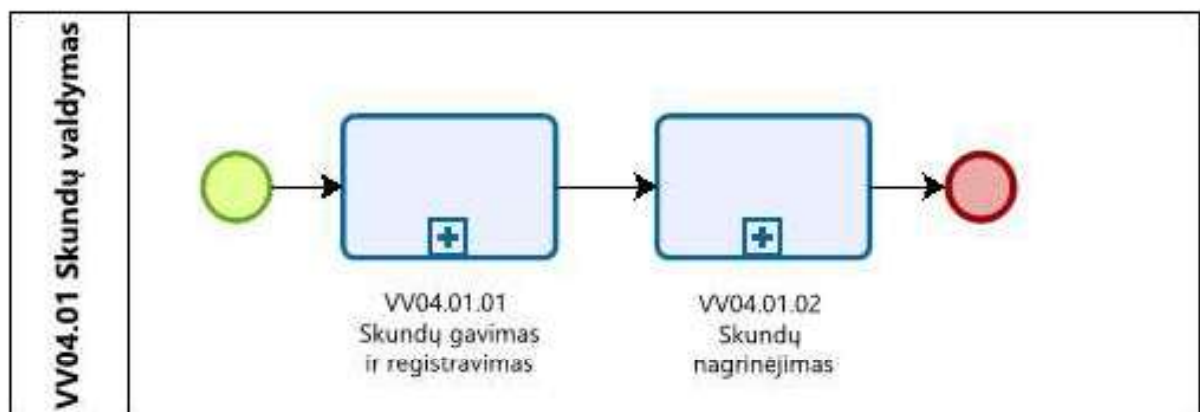
5.2.6. Tais atvejais, kai pacientas pageidauja pinigų grąžinimo už suteiktas paslaugas, skunde jis privalo nurodyti sąskaitos, į kurią turi būti pervesti pinigai, numerį.

5.2.7. Fizinį asmenų skunde turi būti nurodoma: paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, duomenys ryšiui palaikyti (telefono ryšio numeris ir (arba) elektroninio pašto adresas), skundo esmė (asmens reikalavimai/ siūlymai pašalinti jo teisių pažeidimą), paslaugos užsakymo numeris, kai taikoma (žr. šios PR 1 priedą „Skundų įvertinimo kriterijai“).

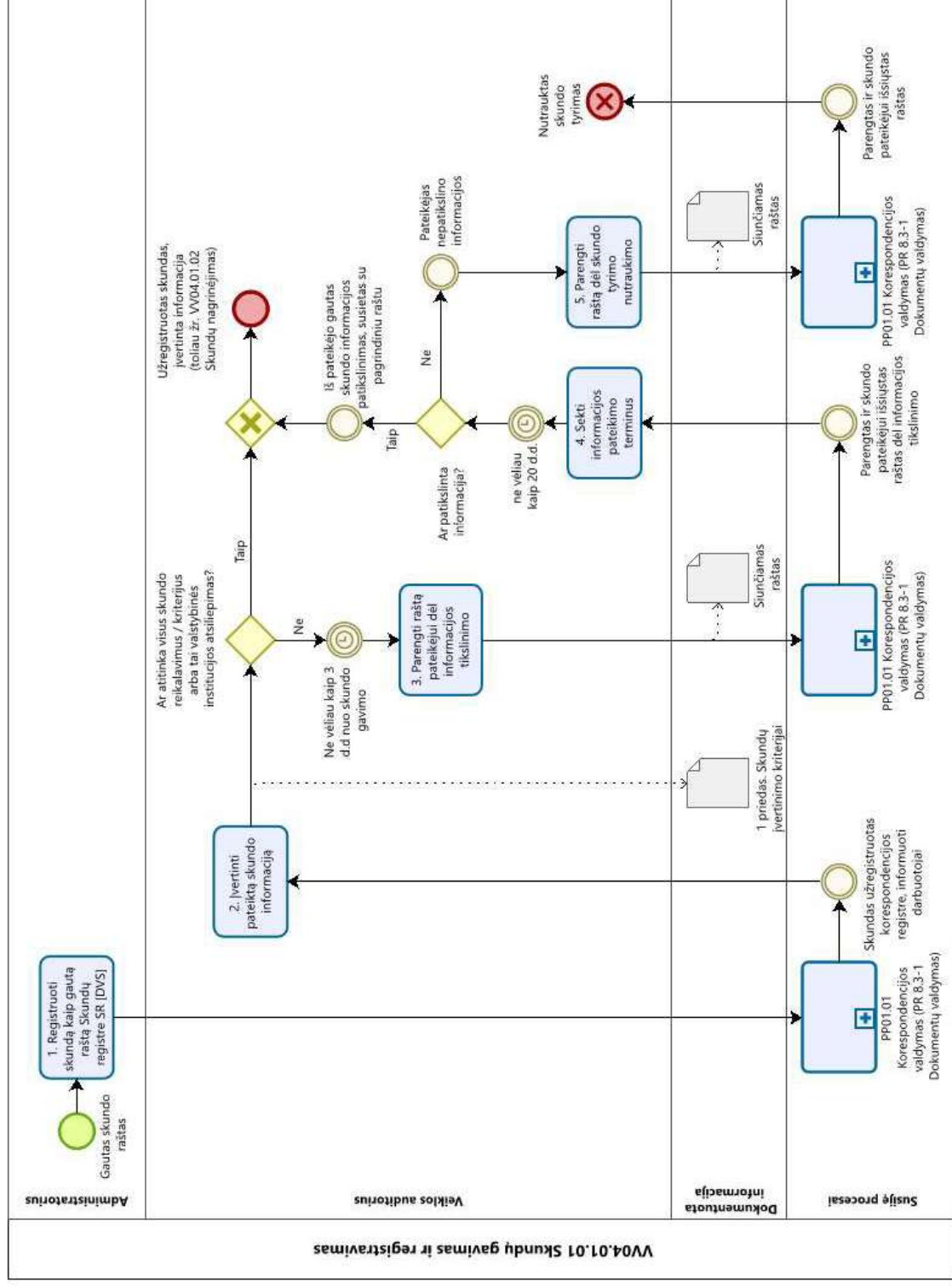
5.2.8. Juridinių asmenų atveju, skunde turi būti aiškiai identifikuotas skundo pateikėjas, išdėstyta skundo esmė, pateikti duomenys ryšiui palaikyti, pateikti susiję dokumentai (kai tinka ir reikalinga), skundas turi būti pasirašytas įstaigos ar organizacijos įgalioto asmens.

5.2.9. Įstaiga ar organizacija (juridinis asmuo), su kuria Įmonė yra sudariusi sveikatos priežiūros paslaugų teikimo sutartį, turi teisę pareikšti skundą sutarties galiojimo laikotarpiu ir kitais LR teisės aktais numatytais atvejais. Visais atvejais, skundas priimamas tik raštu, laisva forma, kurios turinys atitinka šios PR 5.2 sk. reikalavimus.

5.3. Bendra schema VV04.01 Skundų valdymas



5.4. VV04.01.01 Skundų gavimas ir registravimas



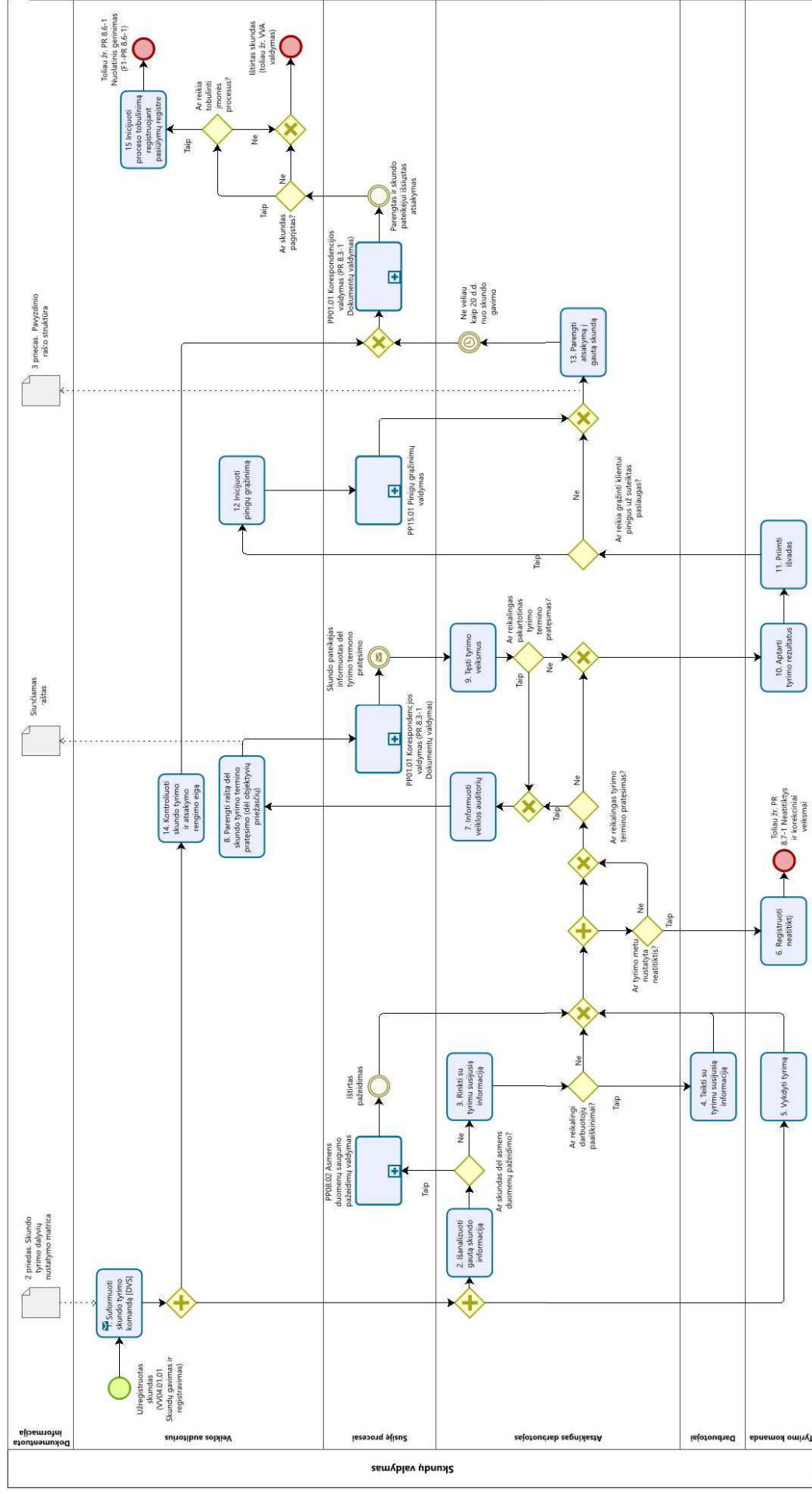
Be dokumentu savininko arba Kokybės skyriaus vadovo leidimo šio dokumento turinys negali būti platinamas pašaliniam asmeniui.

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA		PR 7.7-1 SKUNDŲ VALDYMAS	
Puslapis 6 - 13			

Eil. Nr.	Veiksmo pavadinimas	Veiksmo aprašymas	Atsakingas darbuotojas	Naudojamos priemonės / dokumentai	Susiję procesai
1	Registruoti skundą kaip gautą raštą SR registre	Gautas skundas užregistruojamas DVS vadovaujantis PR 8.3-1 Dokumentų valdymas (Gautamieji dokumentai > Registras SR). Užregistravus skundą informuojamas veiklos auditorius.	Administratorius	DVS	PP01.01 Korespondencijos valdymas (PR 8.3-1 Dokumentų valdymas)
2	Įvertinti pateiktą skundo informaciją	Įvertinama pateikta skundo informacija t. y. ar skundas atitinka visus skundo reikalavimus bei kriterijus (1 priedas). Jei informacija pakankama, toliau vykdomas subprocesas VV04.01.02 Skundų nagrinėjimas, jei nepakankama, skundo pateikėjas turi ją tikslinti - toliau vykdomas 3 veiksmas.	Veiklos auditorius	1 priedas. Skundų įvertinimo kriterijai	VV04.01.02 Skundų nagrinėjimas
3	Parengti raštą pateikėjui dėl informacijos tikslinimo	Neįskaitomi, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai per 3 darbo dienas grąžinami skundo pateikėjui parengiant raštą dėl informacijos tikslinimo, kuris registruojamas ir siunčiamas vadovaujantis PR 8.3-1 Dokumentų valdymas.	Veiklos auditorius	DVS, Raštas	PP01.01 Korespondencijos valdymas (PR 8.3-1 Dokumentų valdymas)
4	Sekti informacijos pateikimo terminus	Jei skundo pateikėjas rašte nustatytais terminais nepatiksline informacijos, toliau vykdomas 5 veiksmas, jei informacija patiksline ir pakankama - toliau vykdomas subprocesas VV04.01.02 Skundų nagrinėjimas, o iš pateikėjo gautas skundo informacijos patikslinimas, susiejamas su pagrindiniu raštu.	Veiklos auditorius	DVS	VV04.01.02 Skundų nagrinėjimas
5	Parengti raštą dėl skundo tyrimo nutraukimo	Per 20 darbo dienų skundo pateikėjui nepašalinus nustatytų trūkumų, skundas nenagrinėjamas ir skundo tyrimas nutraukiamas. Parengiamas raštas dėl skundo tyrimo nutraukimo, kuris registruojamas ir siunčiamas vadovaujantis PR 8.3-1 Dokumentų valdymas.	Veiklos auditorius	DVS, Raštas	PP01.01 Korespondencijos valdymas (PR 8.3-1 Dokumentų valdymas)

Be dokumento savininko arba Kokybės skyriaus vadovo leidimo šio dokumento turinys negali būti platinamas pašaliniais asmenimis.

5.5. VV04.01.02 Skundų nagrinėjimas



Be dokumentu savininko arba Kokybės skyriaus vadovo leidimo šio dokumento turinys negali būti platinamas pašaliniams asmenims.

Eil. Nr.	Veiksmo pavadinimas	Veiksmo aprašymas	Atsakingas darbuotojas	Naudojamos priemonės / dokumentai	Susiję procesai
1	Suformuoti skundo tyrimo komandą	Veiklos auditorius pagal 2 priedo reikalavimus suformuoja skundo tyrimo komandą. SVARBU! Draudžiama deleguoti skundo nagrinėjimą tiems darbuotojams, kurių veiksmas skundžiami. Už nagrinėjimą atsakingas darbuotojas neturi teisės imtis nagrinėti skundo, jei jį ir skundo pateikėją sieja giminystės/ svainystės ryšiai arba yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą. Toliau lygiagrečiai vykdomi 2 ir 5 veiksmai.	Veiklos auditorius	2 priedas. Skundo tyrimo dalyvių nustatymo matrica	VV04.01.01 Skundų gavimas ir registravimas
2	Išanalizuoti gautą skundo informaciją	Atsakingas darbuotojas, gavęs rezoliuciją, atlieka skundo nagrinėjimui ir atsakymo parengimui bei pateikimui reikalingus veiksmus. Skundo gavimo patvirtinamas pateiktas skundo pateikėjui paprašius, trumpai informuojama apie skundo nagrinėjimo tvarką, terminus. Skundo rezoliucijoje nurodžius kelis vykdytojus, skundo išnagrinėjimą organizuoja bei už darbo atlikimą atsiskaito pagrindinis vykdytojas, t.y. pirmas rezoliucijoje nurodytas darbuotojas. Nagrinėjant skundą ir priimant sprendimus, negalima imtis jokių diskriminacinių veiksmų. Jei nustatoma, kad skundas susijęs su asmens duomenų pažeidimu atsakingas darbuotojas privalo DVS arba el. paštu informuoti duomenų apsaugos pareigūną (jei jis dar neįtrauktas į tyrimo komandą), toliau lygiagrečiai vykdomas procesas PP08.02 Asmens duomenų saugumo pažeidimų valdymas.	Atsakingas darbuotojas	DVS, el. paštas	PP08.02 Asmens duomenų saugumo pažeidimų valdymas (BV-ADT-009 Asmens duomenų saugumo pažeidimų valdymas)
3	Rinkti su tyrimu susijusią informaciją	Skundo nagrinėjimo metu renkama visa būtina informacija, siekiant nustatyti visas svarbias su skundu susijusias aplinkybes, skundo pagrįstumą, galimą poveikį. Gali būti gaunami rašytiniai su skundu susijusių darbuotojų paaiškinimai (toliau vykdomas 4 veiksmas), renkama papildoma informacija, peržiūrima paciento medicininė ir nemedicininė dokumentacija, apklausiami darbuotojai. Su skundu susiję įrašai laikomi DVS.	Atsakingas darbuotojas	DVS	
4	Teikti su tyrimu susijusią informaciją	Visi įmonės darbuotojai privalo teikti skundą nagrinėjančiam atsakingam darbuotojui ir tyrimo komandai informaciją ir (ar) pagalbą savo kompetencijos ribose.	Darbuotojas		
5	Vykdyti tyrimą	Atsakingam darbuotojui tyrimė padeda tyrimo komandos nariai savo atsakomybių ribose.	Tyrimo komanda		
6	Registruoti neatitiktį	Jei tyrimo metu nustatyta neatitiktis, ji registruojama vadovaujantis PR 8.7-1 Neatitiktys ir korekciniai veiksmai	Tyrimo komanda	Pagal procedūros reikalavimus	PR 8.7-1 Neatitiktys ir korekciniai veiksmai
7	Informuoti veiklos auditorių	Jeigu įmonė dėl objektų priežasčių negali išnagrinėti skundo arba neturi tam kompetencijos, nedelsiant informuojamas veiklos auditorius	Atsakingas darbuotojas	El. paštas	
8	Parengti raštą dėl skundo tyrimo termino pratęsimo	Veiklos auditorius parengia raštą dėl skundo tyrimo termino pratęsimo, kuris registruojamas ir siunčiamas vadovaujantis PR 8.3-1 Dokumentų valdymas. Priėmus informacijos ar kilius kitokiems neaiškumams, skundo nagrinėjimas pratęsiamas tiek, kiek trunka aplinkybių patikslinimas.	Veiklos auditorius	DVS, Raštas	PP01.01 Korespondencijos valdymas (PR 8.3-1 Dokumentų valdymas)

Be dokumento savininko arba Kokybės skyriaus vadovo leidimo šio dokumento turinys negali būti platinamas pašaliniais asmenimis.

 DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA PR 7.7-1 SKUNDŲ VALDYMAS		Puslapis 9 - 13			
Eil. Nr.	Veiksmo pavadinimas	Veiksmo aprašymas	Atsakingas darbuotojas	Naudojamos priemonės / dokumentai	Susiję procesai
9	Tęsti tyrimo veiksmus	Po tyrimo termino pradžios tęsiami tyrimo veiksmai. Jeigu pakartotinai pagrįstai nustatytas tyrimo pradžios poreikis, toliau kartojamas 7 veiksmas.	Atsakingas darbuotojas		
10	Aptarti tyrimo rezultatus	Ištyrus skundą tyrimo komanda atlieka bendrą atvejo aptarimą: analizuojama skundo priežastis, pagrįstumas, skundo galimas pasekmės	Tyrimo komanda		
11	Priimti išvadas	Komanda priima sprendimą dėl skundo pagrįstumo, pinigų grąžinimo pagrįstumo (kai taikoma) ir kitus reikalingus su skundu susijusius sprendimus.	Tyrimo komanda		
12	Inicijuoti pinigų grąžinimą	Jeigu reikia grąžinti klientui pinigų už suteiktas paslaugas, veiklos auditorius inicijuoja pinigų grąžinimą pagal PP15.01 Pinigų grąžinimų valdymą.	Veiklos auditorius		PP15.01 Pinigų grąžinimų valdymas
13	Parengti atsakymą į gautą skundą	Apie priimtą sprendimą, veiksmus, kurių imtasi dėl skundo tvarkymo, pranešama skundo pateikėjui, parengiamas atsakomasis raštas (pavyzdinio rašto struktūra 3 priede), kuris registruojamas ir siunčiamas vadovaujantis PR 8.3-1 Dokumentų valdymą. Atsakymą į skundą visada pasirašo Imonės generalinis direktorius. PASTABA: Atsakymas turi būti susietas su gautu skundu. Pagrindinis vykdytojas (pirmas rezoliucijoje nurodytas darbuotojas) atžymi DVS skundo kortelėje įvykdymo informaciją (data, atsakymo rašto Nr.), pridėdamas skundo analizės susijusius dokumentus. SVARBU: Skundai nagrinėjami kiek įmanoma operatyviau, tačiau atsakymas skundo pateikėjui turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Terminas pradžia nusakoma ne objektyviu (teisės pažeidimo), o subjektyviu momentu (kai asmuo sužinojo arba turėjo sužinoti apie jo teisės pažeidimą ir pareiškė skundą Imonėi).	Atsakingas darbuotojas	Raštas, DVS	PP01.01 Korespondencijos valdymas (PR 8.3-1 Dokumentų valdymas)
14	Kontroliuoti skundo tyrimo ir atsakymo rengimo eigą	Veiklos auditorius kontroliuoja skundo tyrimo ir atsakymo rengimo eigą. Esant poreikiui, el. paštu siunčia priminimus atsakingam darbuotojui ir tyrimo komandai. Baigus skundo tyrimą, pašalinama skundo priežastis ir nustatomos tendencijos, mastas, pagrįstumas, siekiant užkirsti kelią atsirasti panašiam skundui ateityje. Skundų analizė atliekama kartą per ketvirtį, visi įrašai susiję su skundo analize, tendencijomis ir kt., pateikiami įrašų formoje F2-PR 8.6-2 Paraiškų analizė. Analizės duomenys pateikiami visuotinių susirinkimų bei vadybos vertinamosios analizės metu. Analizės duomenys taikomi Kokybės vadybos sistemos procesų vertinimo metu (žr. PR 8.8-1). Skundų tvarkymo procesas audituojamas kaip numatyta PR 8.8-2 Vidaus auditas.	Veiklos auditorius	El. paštas F2-PR 8.6-2 Paraiškų analizė.	PR 8.8-1 Kokybės vadybos sistemos procesų įvertinimas PR 8.8-2 Vidaus auditas
15	Inicijuoti proceso tobulinimą registruojant pasiūlymų registre	Jei skundo tyrimo metu nustatytas tobulinimo poreikis, toliau vykdoma PR 8.6-1 Nuolatinis gerinimas reikalavimai	Veiklos auditorius		PR 8.6-1 Nuolatinis gerinimas

Be dokumento savininko arba Kokybės skyriaus vadovo leidimo šio dokumento turinys negali būti platinamas pašaliniais asmenimis.

6. ĮRAŠAI

ĮRAŠŲ PAVADINIMAS	ĮRAŠŲ FORMOS ŽYMUO	SAUGOJIMO VIETA, NUORODA
Skundo tyrimo dokumentai (raštai, paaiškinimai ir kt.)		DVS

7. NUORODOS IR SUSIJĘ DOKUMENTAI

IŠORĖS TEISĖS AKTAI IR REIKALAVIMAI		
Eil. Nr.	Nuorodinis žymuo, pavadinimas, kt.	Standarto skyrius ir/ ar punktas
7.1.	LST EN ISO 15189:2023 Medicinos laboratorijos. Kokybės ir kompetencijos reikalavimai (ISO 15189:2022)	7.7.
7.2.	LST ISO 10002:2019 Kokybės vadyba. Kliento pasitenkinimas. Skundų tvarkymo organizacijose gairės (tapatus ISO 10002:2018)	
7.3.	LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas (aktuali redakcija)	
ĮMONĖS VIDAUS DOKUMENTAI		
7.4.	PR 8.3-1 Dokumentų valdymas	
7.5.	PR 8.6-1 Nuolatinis gerinimas	
7.6.	PR 8.7-1 Neatitiktys ir korekciniai veiksmai	
7.7.	PR 8.8-1 Kokybės vadybos sistemos procesų įvertinimas	
7.8.	PR 8.8-2 Vidaus auditas	
7.9.	BV-ADT-012 Asmens duomenų tvarkymo taisyklės	
7.10.	BV-ADT-009 Asmens duomenų saugumo pažeidimų valdymas	

8. PRIEDAI

1 PRIEDAS

SKUNDŲ ĮVERTINIMO KRITERIJAI

	SKUNDAS	NEIGIAMA PARAIŠKA
Vardas, pavardė	PRIVALOMA	PRIVALOMA
Gyvenamosios vietos adresas	PRIVALOMA	NEPRIVALOMA
Duomenys ryšiui palaikyti	PRIVALOMA	PRIVALOMA
Skundo, paraiškos esmė	PRIVALOMA	PRIVALOMA
Paslaugos užsakymo numeris (kai taikoma)	PRIVALOMA	PRIVALOMA
Pateikimo būdas	Raštu (atsiunčiamas paštu, per pasiuntinį), leidžiančiomis identifikuoti pareiškėją elektroninėmis priemonėmis	Bet kokiomis komunikacinėmis priemonėmis (pvz.: telefonu, žodžiu, el. paštu ir t.t.)
Parašas	PRIVALOMA. El. kvalifikuotas, fizinis	NEPRIVALOMA
Asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas	PRIVALOMA. Notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir atstovavimą liudijantis dokumentas (kai reikia - vaiko gimimo liudijimas). Kai siunčiama el. priemonėmis: skanuotos šių dokumentų kopijos.	NEPRIVALOMA
Kai prašoma grąžinti pinigus	PRIVALOMA. Sąskaitos numeris	PRIVALOMA. Sąskaitos numeris
Prašymas atsakyti į skundą, paraiška	PRIVALOMA	NEPRIVALOMA

Kai neatitinka skundo kriterijų, bet atitinka visus neigiamos paraiškos kriterijus – registruojama kaip neigiama paraiška LIS MedInfo.

2 PRIEDAS
SKUNDO TYRIMO DALYVIŲ NUSTATYMO MATRICA

Veikla	Atsakingas darbuotojas	Skundo tyrimo komanda	Atsakymo vizuotojai
Laboratorinė diagnostika	Laboratorijos vedėjas	Direktorius laboratorinei medicinai, Kokybės skyriaus vadovas bei atitinkamo Padalinio veiklos vadovą	Direktorius laboratorinei medicinai, Kokybės skyriaus vadovas
Gydymo veikla (slauga)	Slaugos paslaugų vadovas - direktoriaus medicinai pavaduotojas slaugai	Direktorius medicinai, Vidaus medicinos audito skyriaus vadovas bei atitinkamo Padalinio veiklos vadovas, vyresnysis bendrosios praktikos slaugytojas	Direktorius medicinai, Vidaus medicinos audito skyriaus vadovas
Gydymo veikla (I lygis, šeimos klinikos)	Šeimos medicinos paslaugų vadovas - direktoriaus medicinai pavaduotojas	Direktorius medicinai, Vidaus medicinos audito skyriaus vadovas bei atitinkamo Padalinio veiklos vadovas	Direktorius medicinai, Vidaus medicinos audito skyriaus vadovas
Gydymo veikla (II lygis, instrumentiniai tyrimai, chirurgijos centrai)	II lygio paslaugų vadovas - direktoriaus medicinai pavaduotojas	Direktorius medicinai, Vidaus medicinos audito skyriaus vadovas bei atitinkamo Padalinio veiklos vadovas	Direktorius medicinai, Vidaus medicinos audito skyriaus vadovas
Gydymo veikla (odontologija)	Odontologijos paslaugų vadovas - odontologinės veiklos koordinatorius	Direktorius medicinai, Vidaus medicinos audito skyriaus vadovas bei atitinkamo Padalinio veiklos vadovas	Direktorius medicinai, Vidaus medicinos audito skyriaus vadovas
Gydymo veikla (patologija)	Direktorius medicinai	Direktorius medicinai, Vidaus medicinos audito skyriaus vadovas bei atitinkamo Padalinio veiklos vadovas	Direktorius medicinai, Vidaus medicinos audito skyriaus vadovas
Pardavimai (B2B)	B2B pardavimų vadovas	Komercijos direktorius, atitinkamo Padalinio veiklos vadovas, Direktoriaus pavaduotojas sričiai / konkrečių paslaugų vadovas	Komercijos direktorius
Pardavimai (B2H)	Regiono pardavimų vadovas	Laboratorijos vedėjas, komercijos direktorius	Komercijos direktorius
Klientų aptarnavimas (Personalo etika, bendravimas su pacientais/ klientais ir t.t.)	Veiklos auditorius	Personalo skyriaus vadovas, atitinkamo Padalinio veiklos vadovas, Direktorius medicinai, Direktorius laboratorinei medicinai, KAD vadovas	Kokybės ir audito direktorius
Asmens duomenų tvarkymas	Duomenų apsaugos pareigūnas	Vidaus medicinos audito skyriaus vadovas, atitinkamo Padalinio veiklos vadovas, IT vadovas	Vidaus medicinos audito skyriaus vadovas, Kokybės ir audito direktorius
Marketingas, komunikacija, reklama	Marketingo skyriaus vadovas	Komercijos direktorius, atitinkamo Padalinio veiklos vadovas, Direktorius medicinai, Direktorius laboratorinei medicinai, IT vadovas	Komercijos direktorius
IT	IT vadovas	Plėtros ir projektų direktorius, atitinkamo Padalinio veiklos vadovas	Plėtros ir projektų direktorius

3 PRIEDAS**PAVYZDINIO RAŠTO STRUKTŪRA****UAB DIAGNOSTIKOS LABORATORIJA**

Įmonės kodas 300598351, Žemaičių pl. 37, 48178 Kaunas
Tel. (0 37) 731016, Fax. (0 37) 262589, el. p. administracija@anteja.lt
www.anteja.lt

Adresatas (*kam*)

2025-xx-xx Nr.

į 2025-xx-xx Nr. SR25-x

Adresato adresas

*Nurodoma kaip bus siunčiama pvz.: siunčiama el. p. vardas.pavarde@gmail.com***ATSAKOMASIS RAŠTAS**

Kaunas

UAB Diagnostikos laboratorija (toliau – Įmonė) susipažino su <...> (toliau vadinamas – Pareiškėjas) 2025-xx-xx prašymu, kuriuo prašo pateikti teisinį ir faktinį pagrindą dėl <..> *nurodoma dėl ko Pareiškėjas kreipiasi* <..> *Galite užsiminti apie pacientą, jo skundą ir kada jis buvo gautas.* Dėkojame, kad kreipėtės į mus ir pasidalijote savo patirtimi. Atsiprašome, kad Jūsų patirtis mūsų įstaigoje neatitiko Jūsų lūkesčių. Mes vertiname kiekvieno paciento nuomonę ir siekiame nuolat gerinti mūsų paslaugas.

Emocinis intelektas: Parodykite empatiją, pripažindami paciento jausmus ir rūpesčius, net jei skundas nėra pagrįstas. Tai padeda užmegzti geresnį ryšį. Patikiname, kad Įmonės administracija skiria didelį dėmesį asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybei, todėl, siekdami atsakyti į Jūsų prašymą, pateikiame informaciją:

1. Paciento skundo apžvalga: *trumpai aprašomas paciento skundas, kad būtų aišku, apie ką kalbama. Ši dalis turėtų būti objektyvi ir išsami.*

2. Įvykusių tyrimų rezultatai: *jei buvo atlikti tyrimai, konsultacijos ar kiti veiksmai dėl skundo, pateikite jų rezultatus ir analizę. Aprašoma paciento sveikatos būklė ir (ar) diagnozė (tyrimų rezultatai, anamnezė ir kt.), dėl kurios buvo teikiama paslauga. Aiškumas ir suprantamumas: venkite medicininių terminų, kurie gali būti nesuprantami pacientui. Paaiškinkite sudėtingus aspektus paprastai ir aiškiai.*

3. Argumentuotas atsakymas į skundą: *pateikiamas atsakymas į konkretų skundą. Galite paaiškinti, kodėl įvyko tam tikri dalykai, ar buvo laikomasi standartų, ir dalintis visais teiginiais, kurie gali padėti paaiškinti situaciją. Teisiniai aspektai: įsitikinkite, kad atsakymas atitinka visus teisinius reikalavimus ir politiką. Faktų pagrįstumas: pateikite informaciją remdamiesi dokumentais, įrašais ar kitais faktais, kad atsakymas būtų pagrįstas ir tikslus.*

4. Pateikiama išvada: *apibendrinimas, galutinis paciento skundo pripažinimas, arba išsakyta viltis, kad ateityje nepasikartos panašios situacijos.*

Kilus papildomų klausimų ir (ar) neaiškumų, maloniai kviečiame kreiptis.

Paskutinė peržiūra: prieš siunčiant atsakymą, gerai peržiūrėkite jį, kad įsitikintumėte, jog nėra klaidų ir kad jis yra aiškus bei išsamus.

Generalinis direktorius

Nurodyti kas parengė raštą: Vardas, Pavardė, el. p.: vardas.pavarde@anteja.lt