

## **PACIENTO (JO ATSTOVO) SKUNDO PATEIKIMO VALSTYBINEI AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBAI PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS TVARKA**

Pacientui (jo atstovui) naudinga žinoti, kad pacientai (jų atstovai) turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Akreditavimo tarnyba), jeigu jie yra nepatenkinti skundų nagrinėjimu VšĮ Klaipėdos miesto poliklinikoje (toliau – Poliklinika), kurioje, jų manymu, buvo pažeistos paciento teisės ir teisėti interesai.

Jeigu pacientui kyla abejonų dėl suteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės ir / ar galimai pažeistų paciento teisių, pirmiausia su skundu turėtų kreiptis į Polikliniką, kurią pacientas norėtų apskųsti<sup>1</sup>. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužinojo, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos. Poliklinika, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Jeigu paciento netenkina Poliklinikos skundo nagrinėjimo rezultatai, jis turi teisę su skundu kreiptis į Akreditavimo tarnybą, prie šio skundo pridėdamas Poliklinikos atsakymą.

Skundą Akreditavimo tarnybai pacientas (jo atstovas) gali pateikti: tiesiogiai atvykęs į Akreditavimo tarnybą, esančią adresu A. Juozapavičiaus g. 9, Vilnius, 09311 Vilniaus m. sav., atsiunčiant paštu ar per kurjerį arba elektroniniu paštu: [vaspvt@vaspvt.gov.lt](mailto:vaspvt@vaspvt.gov.lt), pasirašius kvalifikuotu elektroniniu parašu. Teikiamas skundas turi atitikti nustatytus reikalavimus<sup>2</sup>, t. y. skunde turi būti nurodyta:

- adresatas (Akreditavimo tarnyba);
- paciento vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir /ar kiti kontaktiniai duomenys bei pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei asmuo pateikia skundą paštu ar per kurjerį;
- skundą pateikusio asmens duomenys (vardas, pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris, juridinio asmens pavadinimas, kodas, buveinės adresas, telefono numeris), jei asmuo nėra pacientas, kuriam teiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, ir pateikiami atstovavimą (pavedimas, teismo nutartis, atstovavimo sutartis su juridiniu asmeniu ir pan.) bei asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai (kai skundą pateikia fizinis asmuo) ar jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei paciento atstovas pateikia skundą paštu, per kurjerį ar elektroniniu paštu. Tais atvejais, kai paciento atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas teisės aktų nustatyta tvarka;
- skundo dalykas (esmė) – pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai, suteiktos arba nesuteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, nurodant asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir, jei žinoma, kurių asmens sveikatos priežiūros specialistų veiksmai skundžiami, taip pat, kuo tikslesnis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis, kitos aplinkybės;
- ar skundas tuo pačiu klausimu išnagrinėtas asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, pateikiant šios įstaigos atsakymo į skundą kopiją. Jei asmens sveikatos priežiūros įstaiga nepateikė atsakymo per teisės aktų nustatytą laikotarpį – pateikiama skundo, adresuoto asmens sveikatos priežiūros įstaigai, kopija;

<sup>1</sup> Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 23 straipsnio 5 dalis.

<sup>2</sup> Pacientų skundų nagrinėjimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašas, patvirtintas Akreditavimo tarnybos direktoriaus 2013 m. vasario 6 d. įsakymu Nr. T1-137 „Dėl Pacientų skundų nagrinėjimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“.

– skundo surašymo data ir asmens parašas. Skundas turi būti pasirašytas asmens parašu, o skundą teikiant elektroniniu paštu – kvalifikuotu elektroniniu parašu. Pasirašant skundą kvalifikuotu elektroniniu parašu neprivaloma asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopijos tvirtinti teisės aktų nustatyta tvarka. Informaciją, kaip dokumentą pasirašyti elektroniniu parašu, galima rasti interneto svetainėje [www.dokobit.lt](http://www.dokobit.lt) ir kituose elektroninių dokumentų pasirašymo portaluose;

– skundas turi būti įskaitomas ir pateiktas valstybine kalba;

– jei pacientas miręs, skundą teikiantis asmuo turi pateikti paciento mirties liudijimą, atstovo asmens tapatybę (pasą arba asmens tapatybės kortelę) ir atstovavimą patvirtinančius dokumentus. Jeigu skundas siunčiamas paštu ar per kurjerį, prie skundo turi būti pridėtos paciento mirties liudijimo ir atstovo asmens tapatybę bei atstovavimą patvirtinančių dokumentų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, atstovaujancio advokato ar kt.).

Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai, todėl kaip atstovavimą patvirtinantį dokumentą reikėtų pateikti įpėdinio statusą patvirtinantį dokumentą – notaro išduotą paveldėjimo teisės liudijimą arba sutuoktiniui – santuokos liudijimą, tėvams arba vaikams – gimimo liudijimą, jei keitėsi pavardė, taip pat ir santuokos liudijimą.

Akreditavimo tarnyba, nustačiusi skundų pateikimo trūkumus, pacientus (jų atstovus) raštu informuoja apie šių trūkumų pašalinimo būdus, suteikiant 30 kalendorinių dienų trūkumų pašalinimo terminą. Tuo atveju, kai į Akreditavimo tarnybą kreipiamasi nesilaikant įstatyme nustatytos privalomos skundų pateikimo tvarkos (pirmiausia su skundu nesikreipiama į asmens sveikatos priežiūros įstaigą), paciento (jo atstovo) skundas Akreditavimo tarnyboje paliekamas nenagrinėtu. Apie tai raštu pranešama pacientui (jo atstovui). Tačiau tai nereiškia, kad pacientas netenka teisės skųstis dėl galimai nekokybiškų asmens sveikatos priežiūros paslaugų – šiuo atveju pacientui pasiūloma pirmiausia kreiptis su skundu į tą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kurioje buvo teikiamos paslaugos, sulaukti šios įstaigos atsakymo ir, jeigu atsakymas paciento netenkina, pirmiau nurodyta tvarka jį apskųsti Akreditavimo tarnybai.

Atkreipiame dėmesį, kad Akreditavimo tarnyba nenagrinėja pacientų skundų:

- *dėl sveikatai padarytos žalos atlyginimo*. Pacientai, turintys teisę į žalos atlyginimą ir norintys gauti jos atlyginimą, vadovaudamiesi Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 24 straipsniu, su pareiškimu turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją. Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisija yra privaloma ikiteisminė institucija ginčams dėl pacientų teisių pažeidimo fakto ir tuo padarytos žalos dydžio nustatymo nagrinėti;

- *dėl asmens sveikatos priežiūros darbuotojų etikos*. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos biomedicininų tyrimų etikos įstatymo 21 straipsnio 2 dalies 9 punktu, nustatančiu, kad Lietuvos bioetikos komitetas kontroliuoja, ar asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra atitinka medicinos etikos reikalavimus, ir prižiūri, kaip juridiniai asmenys laikosi bioetikos reikalavimų, pacientai su skundais dėl neetiško asmens sveikatos priežiūros specialistų elgesio turi teisę kreiptis į Lietuvos bioetikos komitetą;

- *dėl pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo*. Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo, turi teisę kreiptis į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos.

**Svarbu.** Pacientai į jų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas (Akreditavimo tarnybą, Lietuvos Bioetikos komitetą ir Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos) turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu sveikatos priežiūros įstaigoje, kurioje, jų manymu, buvo pažeistos jų teisės.