DĖL PACIENTO (JO ATSTOVO) SKUNDO PATEIKIMO VALSTYBINEI AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBAI PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS TVARKOS

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

Jeigu pacientui kyla abejonių dėl suteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės ir / ar galimai pažeistų paciento teisių, pirmiausia su skundu reikėtų kreiptis į asmens sveikatos priežiūros įstaigą, kurią pacientas norėtų apskųsti (1). 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. Sveikatos priežiūros įstaiga, gavusi paciento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Jeigu paciento netenkina asmens sveikatos priežiūros įstaigos skundo nagrinėjimo rezultatai, jis turi teisę su skundu kreiptis į Akreditavimo tarnybą, prie šio skundo pridedant pridedant įstaigos atsakymą.

Akreditavimo tarnybai teikiamas paciento (jo atstovo) skundas turi atitikti nustatytus reikalavimus (2) – skunde turi būti nurodytas adresatas, paciento vardas ir pavardė, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), 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, pažymėta skundo surašymo data, skundas turi būti pasirašytas asmens parašu, o skundą teikiant elektroniniu paštu – kvalifikuotu elektroniniu parašu. Prie skundo turi būti pridėta asmens sveikatos priežiūros įstaigos atsakymo į skundą kopija (jeigu asmens sveikatos priežiūros įstaiga nepateikė atsakymo per teisės aktų nustatytą laikotarpį – pateikiama skundo, adresuoto asmens sveikatos priežiūros įstaigai, kopija) ir paciento asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas (pasas arba asmens tapatybės kortelė). Tuo atveju, kai skundas siunčiamas paštu, per kurjerį ar elektroniniu paštu, prie skundo turi būti pridėta paciento asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.). 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 ir kituose elektroninių dokumentų pasirašymo portaluose.

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, atstovaujančio 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.

---

1. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 23 straipsnio 5 dalis.

2. Pacientų skundų nagrinėjimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašo, patvirtinto 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“ (toliau – Aprašas), 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 12.6 papunkčiai.