

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

- Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Akreditavimo tarnyba).
- Akreditavimo tarnyboje pacientų skundai nagrinėjami vadovaujantis *Pacientų skundų nagrinėjimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašu, patvirtintu 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“*.
- Asmuo skundą gali pateikti tiesiogiai atvykus į Tarnybą, atsiunčiant paštu ar per kurjerį arba elektroniniu paštu, pasirašius elektroniniu parašu.
- Pacientas skundą Tarnybai gali pateikti pats arba tai padaryti per savo atstovą.
- **Kreipiantis į akreditavimo tarnybą, reikalinga laikytis nustatytos skundų pateikimo tvarkos. Skunde turi būti nurodyta:**
 - adresatas (Akreditavimo tarnybos adresas: A. Juozapavičiaus g. 9, 09311, Vilnius; el. p.: vaspvt@vaspvt.gov.lt);
 - 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;
 - 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);

- skundo surašymo data ir asmens parašas (ar elektroninis parašas, jei skundas teikiamas elektroniniu paštu).
- 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.
- 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.
- **Tuo atveju, kai su skundu į Akreditavimo tarnybą kreipiamasi prieš tai nesikreipus į asmens sveikatos priežiūros įstaigą, paciento skundas paliekamas nenagrinėtu.**
- **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, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos (Vilniaus g. 33, Vilnius, tel. (8 5) 268 5110, el. paštas ministerija@sam.lt). 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 (Didžioji g. 22, Vilnius, tel. (8 5) 212 4565, el. paštas lbek@bioetika.sam.lt);
 - dėl pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo. Pacientas su skundu dėl jo pažeistų teisių, susijusių su su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo, turi teisę kreiptis į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos (Europos aikštė 1, 03505 Vilnius, tel. (8 5) 232 2222, el. paštas vlk@vlk.lt).
- **Svarbu žinoti**, kad 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.**