

PACIENTO (JO ATSTOVO) SKUNDO PATEIKIMO TVARKA VŠĮ VILNIAUS UNIVERSITETO LIGONINEI SANTAROS KLINIKOMS

1. Pacientas VŠĮ Vilniaus universiteto ligoninei Santaros klinikoms (toliau – Santaros klinikos), kuriose, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, turi teisę pateikti skundą.
2. Skundas gali būti pateikiamas tiesiogiai (atvykus į Santaros klinikas Dokumentų valdymo skyrių (kanceliariją) E117 kabinetą darbo dienomis nuo 7.00 val. iki 15.00 val.), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Teikiant skundą elektroninėmis ryšio priemonėmis, skundas gali būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti skundo autentiškumą.
3. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Skunde turi būti nurodyta:
 - 3.1. paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;
 - 3.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – atstovo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono ryšio Nr. ir (arba) el. pašto adresas;
 - 3.3. skundo dalykas (esmė)- pažeistos paciento teisės (teisėti interesai) pažeistos, pateikiant paciento teisių pažeidimą pagrindžiančias aplinkybes (aprašymą);
 - 3.4. paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą (pvz., suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, grąžinti lėšas, sumokėtas už paslaugas ir kt.).
4. Kartu su skundu turi būti teikiami šie dokumentai:
 - 4.1. skundą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;
 - 4.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas, – 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, jei prašymą teikia vaiko tėvai – vaiko gimimo liudijimo, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija);
 - 4.3. dokumentai, patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus, jeigu pacientas juos turi.
5. 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.
6. Jei pacientas miręs, skundą teikiantis asmuo turi pateikti paciento mirties liudijimą, jei pacientas mirė ne Santaros klinikose, atstovo asmens tapatybę ir atstovavimą patvirtinančius dokumentus.
7. **Tvarkos 4, 5 ir 6 punktuose nurodytų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno. Jei skundą teikiančiam pacientui atstovauja advokatas, dokumentų kopijos gali būti patvirtintos advokato.**
8. Kai skundą pateikia paciento atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu.
9. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento (jo atstovo) pateikti tinkamai, laikantis skundo pateikimo reikalavimų, nurodytų Tvarkos 3 ir 4 punktuose.
10. Skundas turi būti parašytas valstybine kalba ir įskaitomai arba turėti vertimą į valstybinę

kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka.

11. Skundas raštu turi būti parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų.
12. Anoniminis skundas nenagrinėjamas.
13. Pacientas (jo atstovas) turi teisę:
 - 13.1. bet kuriuo metu atsiimti skundą;
 - 13.2. gauti informaciją apie priimtus sprendimus;
 - 13.3. Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka apskųsti Santaros klinikų sprendimą.

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

1. Pacientas (jo atstovas) į jo skundą nagrinėjančią Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Akreditavimo tarnyba) turi teisę kreiptis, kai skundo nagrinėjimas jo netenkina Santaros klinikose.
2. Pacientas (jo atstovas) skundą gali pateikti tiesiogiai atvykęs į Akreditavimo tarnybą (A. Juozapavičiaus g. 9, 09311, el. p.: vaspvt.gov.lt, Vilnius) atsiunčiant paštu ar per kurjerį arba elektroniniu paštu, pasirašius elektroniniu parašu.
3. Skunde turi būti nurodyta:
 - 3.1. adresatas;
 - 3.2. 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;
 - 3.3. 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;
 - 3.4. 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;
 - 3.5. 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;
 - 3.6. skundo surašymo data ir asmens parašas (ar elektroninis parašas).
4. Pasirašant skundą elektroniniu parašu, asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopijos tvirtinti teisės aktuose nustatyta tvarka neprivaloma.
5. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai, todėl, kaip atstovavimą patvirtinančių dokumentą, reikėtų pateikti įpėdinio statusą patvirtinančių dokumentą – notaro išduotą paveldėjimo teisės liudijimą, arba sutuoktiniui – santuokos liudijimą, tėvams arba vaikams – gimimo liudijimą, jei keitėsi pavardė, taip pat ir santuokos liudijimą.
6. Jei pacientas miręs, skundą teikiantis asmuo turi pateikti paciento mirties liudijimą, atstovo asmens tapatybę ir atstovavimą patvirtinančius dokumentus. Jeigu skundas siunčiamas paštu ar per kurjerį, dokumentų kopijos turi būti patvirtintos teisės aktuose nustatyta tvarka (notaro, seniūno, atstovaujančio advokato ar kt.).
7. Skundas turi būti įskaitomas ir pateiktas valstybine kalba.

**PACIENTO (JO ATSTOVO) SKUNDO PATEIKIMO TVARKA PACIENTŲ
SVEIKATAI PADARYTOS ŽALOS NUSTATYMO KOMISIJAI, VEIKIANČIAI PRIE
SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS**

1. Pacientas ar kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo tvarkos apraše nustatyta tvarka turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Komisija), su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo (toliau – prašymas).
2. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo.
3. Prašymai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į Sveikatos apsaugos ministeriją) ir per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti prašymą teikiančio asmens tapatybę). Prašyme turi būti nurodyta žala, prašomos atlyginti žalos dydis ir aplinkybės (faktinis pagrindas), pagrindžiančios žalą ir reikalaujamos atlyginti žalos dydį. Jeigu prašymą pateikia paciento atstovas, prie prašymo pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas, o jeigu prašymą pateikia kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, – jo teisę į žalos atlyginimą patvirtinantis dokumentas (dokumentai). Prie prašymo taip pat pridedami, jeigu pacientas juos turi, dokumentai, patvirtinantys prašyme nurodytas aplinkybes (faktinį pagrindą).
4. Prie prašymo turi būti pridedami šie dokumentai:
 - 4.1. prašymą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;
 - 4.2. jeigu prašymą pateikia paciento ar kito asmens, turinčio teisę į žalos atlyginimą, atstovas – 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, jei prašymą teikia vaiko tėvai – vaiko gimimo liudijimo, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija);
 - 4.3. jeigu pacientas ar kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, juos turi – dokumentai, patvirtinantys prašyme nurodytas aplinkybes (faktinį pagrindą).
5. Prie kito asmens, turinčio teisę į žalos atlyginimą, prašymo dėl turtinės ir (ar) neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimo, be Tvarkos 3 punkte nurodytų dokumentų, taip pat pridedamas vienas iš šių kito asmens, turinčio teisę į žalos atlyginimą, teisę į žalos atlyginimą patvirtinančių dokumentų:
 - 5.1. dokumentas, patvirtinantis, kad prašymą teikiantis kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, buvo mirusio paciento išlaikomas arba jo mirties dieną turėjo teisę gauti iš jo išlaikymą: santuokos liudijimo, vaiko gimimo liudijimo, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 3.1921 straipsnio 1 dalyje nurodytais atvejais – mokymąsi patvirtinančio dokumento, teismo sprendimo dėl išlaikymo priteisimo, testamentu ar kito teisę į paveldėjimą patvirtinančio dokumento kopija, kiti dokumentai, patvirtinantys tai, kad prašymą teikiantis kitas asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, buvo mirusio paciento išlaikomas arba jo mirties dieną turėjo teisę gauti iš jo išlaikymą, ar jų kopijos;
 - 5.2. mirusio paciento vaiko, gimusio po jo mirties, gimimo liudijimas;
 - 5.3. dokumentas (-ai), patvirtinantis (-ys) paciento ir jo tėvų ar pilnamečių vaikų ypač artimą ir glaudų ryšį (bendravimo intensyvumą ir rūpinimosi vienas kitu pobūdį).
6. Tvarkos 4 ir 5 punktuose nurodytų dokumentų kopijos ir išrašai turi būti patvirtinti notaro, konsulinio pareigūno arba seniūno. Jei prašymą teikiančiam asmeniui atstovauja advokatas, dokumentų kopijos gali būti patvirtintos advokato.
7. Prašymas turi būti parašytas įskaitomai.