



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU SVEIKATOS ĮSTAIGAI TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2020 m. vasario 18 d. Nr. (19)SN- 206)SP-14
Vilnius

2019 m. lapkričio 25 d. Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautas pareiškėjos V. I. (toliau – Pareiškėja) skundas, kuriame Pareiškėja nurodė, jog yra nepatenkinta UAB „Alicija ir partneriai“ Šeimos sveikatos namų „Gyda“ (toliau – Sveikatos namai), esančių Pilaitėje, administracijos, registratūros darbu.

Pareiškėja skunde rašė: „nežinau, ką daryti toliau. Aš esu pacientė su klausos negalia, ir registruotis pas šeimos gydytoją galima ne tik paprastuoju telefonu, bet ir mobiliuoju telefonu bei el. paštu“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta). „Taigi, kadangi [Sveikatos namų] internetinėje svetainėje yra nurodyti kontaktai, reiškia, jie tokiais būdais registruoja pacientus, tik nežinia, kiek laiko reikės laukti atsakymo.“

Pareiškėja taip pat pranešė, kad anksčiau (prieš 2 ir daugiau metų) Sveikatos namų registratūros darbuotojai į elektroninius laiškus atsakydavo greitai, „bet po to kažkas nutiko – labai ilgai laukdavau atsakymo, nesulaukus tekdavo eiti į registratūrą aiškintis“.

Pareiškėja skunde teigė, jog dėl lėto atsakinėjimo į elektroninius laiškus kreipėsi į įstaigos vedėją, kuri „teisinosi, kad blogas telefonas, kad jį reikia pakeisti ir t. t., bet nepakeitė, tai ką tada žmogus su klausos negalia turi daryti, norint registruotis?“ Pareiškėja taip pat paaiškino, kad registruotis telefonu dėl klausos negalios ji negali.

Skunde pateikta informacija, kad Pareiškėja raštu kreipėsi į UAB „Alicija ir partneriai“ Šeimos sveikatos namų „Gyda“ direktorių Aleksandrą Remiševskį, tačiau atsakymo su paaiškinimu negavo. Pareiškėja taip pat rašė: „štai šiandien man vėl neatsako į 2 SMS, į el. laišką... Pabandžius paskambinti mobiliuoju telefonu, signalas yra, bet neatsiliepia, o pabandžius į paprastą telefoną – iškart atsiliepia, tačiau negaliu suprasti, ką kitame laido gale sako“. „Administracija apie mano situaciją žino, bet nieko nedaro, kad pagerintų padėtį.“

Pareiškėja skundėsi, kad jaučiasi sugniuždyta, teigė, jog žino, kad galėtų pasinaudoti gestų vertėjo paslaugomis, galėtų jo paprašyti paskambinti į gydymo įstaigos registratūrą, bet, kaip nurodė Pareiškėja: „kodėl aš turiu visą laiką būti priklausoma nuo vertėjo?..“ „Teks vėl važiuoti į registratūrą aiškintis, nes dabar turiu paimti nedarbingumo pažymėjimą. Tokia situacija vyksta jau ne pirmą kartą... <...>. Dabar nežinau, ką daryti, rašyti dar kartą SMS ir el. laišką ar važiuoti aiškintis kaip visada...“

2019 m. gruodžio 9 d. raštu Nr. (19)SN-206)S-763 Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė Agneta Skardžiuvienė (toliau – Lygių galimybių kontrolierė) kreipėsi į Sveikatos namus, prašydama pateikti informaciją bei atsakyti į klausimus, ar Sveikatos namai gali patvirtinti Pareiškėjos skunde nurodytas aplinkybes; ar Sveikatos namuose Pareiškėjai, turinčiai klausos negalią, yra sudaromos galimybės naudotis šios gydymo įstaigos paslaugomis bei, kaip ir kitiems Sveikatos namų pacientams, neišeinant iš namų, operatyviai užsiregistruoti pas šeimos gydytoją; per kiek laiko paprastai yra atsakoma į pacientų elektroninius laiškus; ar Sveikatos namuose yra sudaryta galimybė pacientams registruotis pas šeimos gydytoją elektroniniu paštu, trumpąja SMS žinute; kaip asmenims, turintiems klausos negalią, sudaromos lygios galimybės naudotis Sveikatos namų paslaugomis.

Paprašyta pateikti kitą su tyrimo esme susijusią reikšmingą informaciją bei įrodymus.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

Tarnyboje 2019 m. gruodžio 13 d. gautame Sveikatos namų rašte (toliau – Raštas) nurodoma, jog 2019 m. lapkričio 25 d., pirmadienį, 10 val. 55 min., Pareiškėja trumpąja SMS žinute dėl vizito pas šeimos gydytoją kreipėsi į Sveikatos namų registratūrą. Jai buvo atsakyta 13 val. 22 min., pranešant trumpąja SMS žinute, kad vizitas pas šeimos gydytoją pacientės sergančiam sūnui paskirtas 17 val. 15 min., tą pačią dieną. Šeimos gydytojo paslauga suteikta paskirtu laiku. Registracija pas šeimos gydytojus, gydytojus specialistus visiems pacientams, nesvarbu, ar jis sveikas ar sergantis, Sveikatos namuose yra vykdoma šiais būdais: atvykus į registratūrą, bendraujant tiesiogiai su registratūros darbuotoju; telefonu trimis telefono linijomis, viena iš jų – mobiliojo ryšio; išankstine registracija internetu, neišeinant iš namų, operatyviai įstaigos interneto svetainėje www.gyda.lt arba per išankstinės registracijos platformą „manodaktaras.lt“.

Rašte nurodoma, jog Sveikatos namai nėra numatę galimybės pacientams registruotis pas šeimos gydytoją ar kitą asmens sveikatos priežiūros specialistą elektroniniu paštu arba trumpąja SMS žinute.

Rašte taip pat paaiškinta, jog asmenys, turintys klausos negalią, registruodamiesi pas asmens sveikatos priežiūros specialistą, gali pasinaudoti visomis trimis galimybėmis. Jame teigiama, jog, nors Sveikatos namai nėra įsipareigoję teikti išankstinę registracijos paslaugą elektroniniu paštu bei trumpaisiais SMS žinutėmis, asmenims, turintiems trumpalaikę ar ilgalaikę negalią, taip pat ir klausos negalią, gavus trumpąsias SMS žinutes arba elektroninius laiškus, yra skiriamas vizito laikas, taip, kaip ir buvo pasielgta minėtos situacijos metu.

Registratūros darbuotojai atsako į SMS žinutes bei elektroninius laiškus kiek galėdami greičiau, bet ne vėliau kaip per vieną darbo dieną.

Rašto rengėjų teigimu, Sveikatos namai yra pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaiga Pilaitės mikrorajone, kurioje lankosi apie 3 800 registruotų pacientų, taip pat ir turinčių įvairių trumpalaikę ar ilgalaikę negalią. Dauguma jų, įskaitant Pareiškėją, gyvena tame pačiame Pilaitės mikrorajone, kelios minutės pėsčiomis iki Sveikatos namų.

Be to, Rašte nurodoma, jog, siekdami visiems suteikti kokybiškas ir prieinamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, Sveikatos namai ne tik siūlo kelis išankstinės registracijos pas sveikatos priežiūros specialistus būdus, bet kartu individualiai ir lanksčiai atsižvelgia į kiekvieno asmens galimybes ir poreikius.

Pagal pateiktą informaciją, Pareiškėja Sveikatos namuose yra registruota jau 11 metų, čia gydos jos šeima. Sveikatos namuose gestų vertėjo paslaugomis ji niekada nesinaudojo. Skirtingai nei kiti negalią turintys asmenys, kurie iš anksto registruojasi pas sveikatos priežiūros specialistus atvykdami į registratūrą ir tiesiogiai bendraudami su registratūros darbuotoju arba registruojasi internetu per www.gyda.lt puslapį ar per platformą manodaktaras.lt, neišeidami iš namų, operatyviai ir patogiai, Pareiškėja, jos pageidavimu, yra registruojama pas asmens sveikatos specialistą, jai parašius trumpąją SM žinutę, arba retais atvejais – elektroninį laišką. Pareiškėjai viena iš registratūros darbuotojų yra suteikusi papildomą galimybę skambinti į savo asmeninį telefoną.

Rašte pateikta informacija, jog pirmadieniais Sveikatos namuose, kaip ir kitose gydymo įstaigose, nuo 8.00 iki 12.00 val. stebimas telefoninių skambučių pikas, skambučių taip pat padaugėja tarp 17.00 ir 18.00 val. Kadangi Sveikatos namai nėra numatę galimybės pacientams registruotis pas šeimos gydytoją arba kitą asmens sveikatos priežiūros specialistą elektroniniu paštu ar trumpąja SMS žinute, pirmiausia yra aptarnaujami atvykę į registratūrą asmenys bei atsakoma į telefoninius skambučius. Į piko metu gautas trumpąsias žinutes bei elektroninius laiškus atsakoma vėliau, nes tai dažniausiai susiję su asmenų, institucijų užklausomis ar duomenų perdavimu bei įstaigos vidiniais duomenų apsikeitimais ir nereikalauja skubios peržiūros ar atsakymų.

Rašte paaiškinta, jog, suprasdami Pareiškėjos susirūpinimą dėl „lėto“ reagavimo į jos trumpąją SMS žinutę 2019 m. lapkričio 25 d., tą pačią dieną Sveikatos namai priėmė sprendimą visų klausos negalią turinčių pacientų aktualius numerius įtraukti į registratūros mobiliojo telefono adresatų sąrašą, kad kiekvieną kartą, jiems bet koku būdu kontaktuojant – skambinant, rašant SMS žinutes, – registratūros darbuotojai matytų identifikuotus klausos negalią turinčių asmenų telefonų numerius ir galėtų į juos reaguoti pirmumo tvarka.

Sveikatos namai pažymėjo, jog Pareiškėjos raštiško kreipimosi administracija nėra gavusi nei raštu ar elektroniniu paštu, nei trumpąja SMS žinute.

Rašte nurodoma, jog Pareiškėja 2019 metų sausio ir rugsėjo mėnesiais el. paštu registratura@gyda.lt yra parašiusi du elektroninius laiškus dėl galimybės registruotis pas šeimos gydytoją, į laiškus atsakyta, pretenzijų Pareiškėja nereiškė.

Rašte taip pat pateikta informacija, jog atvykimas į Sveikatos namus yra numatytas visiems pacientams, kaip vienas iš registracijos būdų, niekaip nediskriminuojantis klausos negalią turinčių asmenų. Jame teigiama, kad Sveikatos namai visada reaguoja į registruotų pacientų pastabas, pretenzijas ar skundus, emocinį nepasitenkinimą, supranta jų norą turėti išskirtines sąlygas dėl savo būklės, todėl kiekvieną kartą sprendžia individualiai, taip pat tikisi geranoriškumo ir supratimo. Rašte nurodyta, kad gydymo įstaiga yra pasirengusi aptarti Sveikatos namų vidaus tvarkos taisykles bei galimybes teikiant kokybiškas ir savalaikes sveikatos priežiūros paslaugas.

Sveikatos namai pateikė Vidaus tvarkos taisykles, patvirtintas Sveikatos namų direktoriaus 2008 m. kovo 3 d. įsakymu Nr. 6 (2018 m. vasario 12 d. įgaliotos administratorės įsakymo Nr. 5-18 redakcija; toliau – Taisyklės), susirašinėjimo SMS žinutėmis su Pareiškėja kopijas.

Lygių galimybių kontrolierė

k o n s t a t u o j a:

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar Sveikatos namai nepažeidė Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto nuostatų, pagal kurias, įgyvendindamas lygias galimybes, prekių pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas, nepaisydamas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, privalo visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, ir taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos (toliau – Konvencija), kurios dalyvė yra Lietuva, 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog valstybės, šios Konvencijos šalys, užtikrina, kad prieš įstatymą visi asmenys lygūs ir lygūs pagal įstatymą, taip pat turi teisę į lygiavertę įstatymo apsaugą ir teisę vienodai naudotis įstatymo teikiamomis galimybėmis be jokio diskriminavimo. Valstybės, šios Konvencijos šalys, draudžia bet kokį diskriminavimą dėl neįgalumo ir garantuoja neįgaliesiems vienodą ir veiksmingą teisinę apsaugą nuo diskriminavimo dėl bet kokios priežasties (Konvencijos 5 straipsnio 2 dalis).

Konvencijos 9 straipsnyje „Prieinamumas“ įtvirtinta pareiga valstybėms, šios Konvencijos šalims, siekti, kad neįgalieji galėtų gyventi savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, imtis atitinkamų priemonių, užtikrinant neįgaliesiems lygiai su kitais asmenimis fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumą tiek miesto, tiek kaimo vietovėse. Šios priemonės, kurios apima prieinamumo kliūčių ir trukdžių nustatymą ir pašalinimą, *inter alia* taikomos: pastatams, keliams, transporto priemonėms ir kitokiems vidaus ir lauko objektams, įskaitant mokyklas, būstą, medicinos įstaigas ir darbo vietas; informacijos, ryšių ir kitokioms tarnyboms, įskaitant elektronines ir avarines tarnybas. Pagal 9 straipsnio 2 dalies nuostatas, valstybės, šios Konvencijos šalys, įpareigojamos imtis atitinkamų priemonių, siekiant rengti ir skleisti visuomenei prieinamų objektų ar jai teikiamų paslaugų prieinamumo būtiniausias standartus ir gaires bei kontroliuoti, kaip jie įgyvendinami; suteikti galimybę pasinaudoti įvairių pagalbininkų ir tarpininkų paslaugomis, įskaitant gidus, skaitovus ir profesionalius gestų kalbos vertėjus, kad būtų sudarytos sąlygos patekti į pastatus ir kitus visuomenei prieinamus objektus; skatinti kitokias atitinkamas pagalbos ir paramos neįgaliesiems formas, kad jiems būtų užtikrinta galimybė gauti informaciją.

Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių komitetas 2014 m. gegužės 22 d. Konvencijos 9 straipsnio „Prieinamumas“ Bendrojoje pastaboje Nr. 2 (toliau – Pastaba) nurodė, jog prieinamumas yra neįgaliųjų gyvenimo savarankiškai ir visapusiško bei lygiateisio dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida. Be fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumo neįgalieji neturės lygių galimybių dalyvauti savo visuomenės gyvenime (Pastabos 1 str.)

Svarbu, kad prieinamumo klausimas būtų sprendžiamas visais aspektais, apimant fizinę aplinką, transportą, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas. Subjektų, valdančių pastatus, transporto infrastruktūrą, transporto priemones, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas, juridinio asmens statusas ir viešasis ar privatus pobūdis nebeakcentuojami. Visuomenei tiekiamos prekės, produktai ir teikiamos paslaugos turi būti prieinamos visiems, neatsižvelgiant į tai, ar juos / jas valdo ir (arba) tiekia / teikia valstybės institucija ar privati įmonė. Neįgalieji turėtų turėti vienodas galimybes naudotis visomis

visuomenei tiekiamomis prekėmis, produktais ir teikiamomis paslaugomis taip, kad būtų užtikrintos veiksmingos bei vienodos galimybės ir gerbiamas jų orumas. Toks požiūris kyla iš draudimo diskriminuoti; prieinamumo galimybių neužtikrinimas turėtų būti laikomas diskriminacija, nesvarbu, ar kaltininkas yra viešasis ar privatus subjektas. Prieinamumas turėtų būti užtikrintas visiems neįgaliesiems, nepaisant negalios pobūdžio, neišskiriant jų jokiais pagrindais – rasės, odos spalvos, lyties, kalbos, religijos, politinių ar kitų įsitikinimų, nacionalinės ar socialinės kilmės, turto, gimimo ar kitokios padėties, teisinės ar socialinės padėties, ar amžiaus. Sprendžiant prieinamumo klausimą reikėtų ypač atsižvelgti į neįgaliųjų lyties ir amžiaus aspektus (Pastabos 13 str.).

Kadangi prieinamumas yra neįgaliųjų gyvenimo savarankiškai, kaip nustatyta Konvencijos 19 straipsnyje, ir visapusiško bei lygiateisiško dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida, atsisakymas pritaikyti sąlygas naudotis fizine aplinka, transportu, informacijos ir ryšių technologijomis, taip pat visuomenei prieinamais objektais ir paslaugomis turėtų būti laikomas diskriminacija (Pastabos 23 str.).

Prieinamumas siejamas su grupėmis, o tinkamas sąlygų pritaikymas – su pavieniais asmenimis. Tai reiškia, kad pareiga užtikrinti prieinamumą yra *ex ante* pareiga. Todėl valstybės, Konvencijos Šalys, turi pareigą užtikrinti prieinamumą prieš gaudamos pavienio asmens prašymą patekti į tam tikrą vietą ar naudotis tam tikra paslauga (Pastabos 25 str.).

Pagal Konvencijos 25 straipsnio nuostatas, valstybės, šios Konvencijos šalys, pripažįsta, kad neįgalieji turi teisę į aukščiausią įmanomą sveikatos lygį jų nediskriminuojant dėl neįgalumo. Valstybės, šios Konvencijos šalys, imasi visų atitinkamų priemonių, kad užtikrintų neįgaliųjų galimybę gauti sveikatos paslaugas, atsižvelgiant į lytį, įskaitant su sveikata susijusią reabilitaciją. Pirmiausia valstybės, šios Konvencijos Šalys, įsipareigoja suteikti neįgaliesiems tokios pat pasiūlos, kokybės ir lygio nemokamas ar už prieinamą kainą sveikatos priežiūros paslaugas ir programas, kurios teikiamos ar taikomos kitiems asmenims, įskaitant seksualinės ir reprodukcinės sveikatos srities programas ir gyventojams skirtas visuomenės sveikatos apsaugos programas (25 str. a punktas). Valstybės, Konvencijos narės įsipareigoja teikti šias sveikatos paslaugas kuo arčiau žmonių bendruomenių, taip pat ir kaimo vietovėse (25 str. c punktas); reikalauti, kad sveikatos priežiūros specialistai teiktų neįgaliesiems tokios pat kokybės paslaugas kaip ir kitiems asmenims, taip pat remiantis laisvu ir informacija pagrįstu sutikimu, *inter alia* plečiant neįgaliųjų žinias apie žmogaus teises, orumą, savarankiškumą ir poreikius per mokymą ir priimant etinius valstybinės ir privačios sveikatos priežiūros standartus (25 str. d punktas); užkirsti kelią diskriminuojančiam atsisakymui dėl neįgalumo teikti sveikatos priežiūrą ar sveikatos paslaugas (25 str. f punktas).

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtintas pamatinis asmenų lygybės principas. Konstitucijos 29 straipsnyje skelbiama, jog įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs; žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų. Aiškindamas Konstitucijos 29 straipsnio nuostatas, Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas, kurio turi būti laikomasi ir leidžiant įstatymus, ir juos taikant, ir vykdant teisingumą, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtine teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų (Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas).

Konstitucinis Teismas taip pat konstatavo, kad konstitucinis asmenų lygybės principas nepaneigia pačios galimybės skirtingai traktuoti žmones atsižvelgiant į jų statusą ar padėtį (Konstitucinio Teismo 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimas).

Jungtinių Tautų bei Europos Sąjungos, taip pat nacionaliniuose teisės aktuose diskriminacija reiškia teisių sumažinimą, suvaržymą ar atėmimą tam tikrai kategorijai žmonių dėl kokių nors asmenų požymių. Diskriminacija suvokiama kaip asmenų lygybės principo pažeidimas, kai asmeniui ar asmenų grupei yra sukuriama mažiau palankios sąlygos, taikomi skirtumai, išimtys, apribojimai ar teikiamas pranašumas, lyginant su kitais asmenimis, esančiais toje pačioje ar tokioje pačioje situacijoje.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalį, tiesioginė diskriminacija – tai elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu jam taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui. Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalies nuostatas, netiesioginė diskriminacija apibūdinama kaip veikimas ar neveikimas, teisės norma ar vertinimo kriterijus, akivaizdžiai neutrali sąlyga ar praktika, kurie formaliai yra vienodi, bet juos įgyvendinant ar pritaikant atsiranda ar gali atsirasti faktinis naudojimosi teisėmis apribojimas arba privilegijų, pirmenybės ar pranašumo teikimas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, nebent šį veikimą ar neveikimą, teisės normą ar vertinimo kriterijų, sąlygą ar praktiką pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis.

Pagal Lygių galimybių įstatyme įtvirtintą diskriminacijos sąvoką, tiriant diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą siekiama nustatyti, ar tam tikras elgesys, teisės norma, praktika galėtų tam tikrą

asmenį dėl tam tikro asmens tapatybės požymio, t. y., aptariamam atveju – dėl negalios, priversti atsidurti mažiau palankioje padėtyje nei kitas asmuo, neturintis šio požymio.

Lygių galimybių įstatymo 4 straipsnyje įtvirtinta įrodinėjimo pareigos paskirstymo tvarka nagrinėjant lygių galimybių principo pažeidimo atvejus, t. y., teismuose ar kitose kompetentingose institucijose nagrinėjant fizinių, juridinių asmenų, kitų organizacijų ir jų padalinių skundus, pareiškimus, prašymus, pranešimus ar ieškinius dėl diskriminacijos lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, pareiškėjui nurodžius aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidą dėl tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos buvimo, preziumuojama, kad tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos, priekabiavimo ar nurodymo diskriminuoti faktas buvo. Skundžiamas asmuo turi įrodyti, kad lygių galimybių principas nebuvo pažeistas.

Pagal Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 3 straipsnio nuostatas, pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas bei teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.

Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos 3 straipsnyje įtvirtinti neįgaliųjų socialinės integracijos principai, iš kurių paminėtinas lygių teisių principas – neįgalieji turi tokias pačias teises kaip ir kiti visuomenės nariai (3 str. 1 d. 1 p.); lygių galimybių principas – neįgaliesiems, kaip ir kitiems visuomenės nariams, sudaromos tokios pat ugdymosi, darbo, laisvalaikio leidimo, dalyvavimo visuomenės, politiniame ir bendruomenės gyvenime galimybės. Tik tais atvejais, kai tokios pat sąlygos ir priemonės yra neveiksmingos, numatomos specialiosios priemonės, gerinančios neįgaliųjų padėtį (3 str. 1 d. 2 p.); diskriminavimo prevencijos principas – neįgalieji apsaugomi nuo bet kokios diskriminacijos ar išnaudojimo (3 str. 1 d. 3 p.)

Pagal minėto įstatymo 7 straipsnio 1 dalies nuostatas, siekiant, kad būtų užtikrintos lygios neįgaliųjų teisės asmens sveikatos priežiūros srityje, neįgaliesiems asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tokio pat lygio ir pagal tą pačią sistemą kaip ir kitiems visuomenės nariams.

Pareiškėja pateiktame skunde nurodė, jog dėl klausos negalios buvo apribota jos galimybė operatyviai užsiregistruoti pas gydytoją sveikatos priežiūros įstaigoje, kurioje registruota pati Pareiškėja ir jos šeimos nariai.

Sveikatos namų Taisyklių, kuriose nustatyta pacientų registravimosi pas gydytojus tvarka, 1.2.2 punkte nustatyta, jog pacientas, kreipdamasis paslaugos, atvyksta į įstaigą, užsiregistruoja registratūroje, kur jam suteikiama informacija apie dirbančių gydytojų darbo laiką ir vietą, teikiamų procedūrų ir tyrimų apimtį ir tvarką. Galima išankstinė registracija telefonu, internetu įmonės tinklalapyje www.gyda.lt arba išankstinės registracijos platformose.

Sveikatos namų internetiniame tinklalapyje www.gyda.lt pateikiama informacija apie pacientų galimybę registruotis nurodytu telefonu arba internetu, paspaudus nuorodą bei užpildžius reikalingą informaciją apie pacientą bei pageidaujamą gauti sveikatos paslaugą bei jos suteikimo laiką. Internetinėje svetainėje nurodytas Sveikatos namų elektroninis paštas, prie kurio pateikta pastaba, jog minėtas elektroninis parašas skirtas ne registracijai pas gydytojus, bet dokumentų siuntimui.

Tarnybai teiktame Rašte Sveikatos namai pabrėžė, jog, pagal šios įstaigos pacientų aptarnavimo tvarką, įstaigoje yra patvirtinti trys pacientų registracijos pas gydytojus būdai: atvykus į registratūrą, skambinant telefonu arba registruojantis internetu bei per elektronines sistemas. Galimybė pacientams registruotis elektroniniu paštu arba SMS žinutėmis Taisyklėse nenumatyta.

Atkreiptinas dėmesys, jog klausos negalią turintys Sveikatos namų pacientai negali lygiomis galimybėmis naudotis visais trimis Taisyklėse nurodytais registravimosi pas gydytojus būdais, t. y. registracija telefonų skambučiais nėra įmanoma. Pažymėtina, jog tokiu atveju, siekiant sudaryti sąlygas klausos negalią turintiems pacientams neišeinant iš namų operatyviai užsiregistruoti pas gydytojus, būtina užtikrinti alternatyvius registracijos būdus, pavyzdžiui, registruojantis elektroniniu paštu, siunčiant trumpąsias SMS žinutes ar kt.

Akcentuotina, jog būdų, geriausiai atitinkančių asmenų su klausos negalia teisę gauti kokybiškas medicinos paslaugas, parinkimas nelaikytinas išskirtinių sąlygų sudarymu. Remiantis Konvencijos nuostatomis, tiek viešieji, tiek privatūs paslaugų teikėjai, įskaitant ir medicinos įstaigas, turi užtikrinti, kad jų paslaugomis galėtų naudotis visi asmenys, nepaisant negalios. Pirminės sveikatos priežiūros paslaugos yra būtinos ir esminės kiekvienam asmeniui, ir jas teikiančios sveikatos priežiūros įstaigos turėtų parinkti tokius paslaugų teikimo būdus, kurie geriausiai atitiktų pacientų, turinčių negalią, galimybes jomis naudotis.

Kaip nustatyta iš Sveikatos namų teiktų paaiškinimų, šioje įstaigoje yra priimtas sprendimas individualiai reaguoti į klausos negalią turinčių pacientų kreipimąsi dėl registracijos pas gydytojus, t. y. pacientų su klausos negalia kontaktus įtraukti į įstaigos telefono kontaktų sąrašą bei pirmumo tvarka reaguoti į šių pacientų skambučius ir (arba) SMS žinutes.

Sveikatos namai paaiškino, jog, Pareiškėjai 2019 m. lapkričio 25 d. kreipusis SMS žinute į Sveikatos namus dėl registracijos pas gydytoją, SMS žinute jai buvo atsakyta tą pačią dieną, paskiriant vizito laiką. Sveikatos namai pateikė 2019 m. lapkričio 25 d. susirašinėjimo su Pareiškėja SMS žinučių kopijas, sprendžiant pagal kurias, Pareiškėjai kreipusis SMS žinute dėl registracijos pas gydytoją, jai buvo atsakyta žinute tą pačią dieną bei paskirtas vizitas pas gydytoją.

Kaip nustatyta iš tyrimo metu gautos informacijos, Sveikatos namai priėmė sprendimą, padėsiantį operatyviau reaguoti į klausos negalią turinčių pacientų kreipimąsi dėl registracijos pas

gydytojus, t. y. pirmumo tvarka reaguoti į klausos negalią turinčių pacientų skambučius arba SMS žinutes.

Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo konstatuoti, jog Sveikatos namai, teikdami sveikatos priežiūros paslaugas, pažeidė pareigas, numatytas Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkte, t. y. diskriminavo klausos negalią turintį asmenį.

Pabrėžtina, kad galimybė klausos negalią turintiems asmenims dėl registracijos pas gydytojus kreiptis SMS žinutėmis nėra aptarta Taisyklėse bei išaiškinta Sveikatos namų internetiniame tinklalapyje.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalies nuostatas, lygių galimybių kontrolierius atlieka nepriklausomus tyrimus, susijusius su diskriminacijos atvejais, ir nepriklausomas diskriminacijos padėties apžvalgas, skelbia nepriklausomas ataskaitas, teikia išvadas ir rekomendacijas bet kokiais su diskriminacija susijusiais klausimais dėl šio įstatymo įgyvendinimo, taip pat valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms dėl teisės aktų tobulinimo ir lygių teisių įgyvendinimo politikos prioritetų, vykdo prevencinę ir švietėjišką veiklą, lygių galimybių užtikrinimo veiklą. Remiantis minėta įstatymo nuostata, Sveikatos namams rekomenduotina Taisyklėse numatyti bei interneto tinklalapyje paskelbti informaciją, koku būdu klausos negalią turinys asmenys gali registruotis pas gydytojus.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 16 straipsniu, 17 straipsniu, 29 straipsnio 2 dalies 5 punktu, 30 straipsnio 3 dalimi,

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Pripažinti skundą nepagrįstu, nepasitvirtinus jame nurodytiems pažeidimams.
2. Įpareigoti Sveikatos namus išnagrinėti šį sprendimą ir apie nagrinėjimo rezultatus informuoti Lygių galimybių kontrolierių per 30 dienų nuo sprendimo gavimo dienos.
3. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją, Sveikatos namų administraciją.

Sprendimas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) arba apygardos administraciniam teismui.

Lygių galimybių kontrolierė

Agneta Skardžiuvienė