



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS KALBOS PAGRINDU GAUNANT GREITOSIOS PAGALBOS PASLAUGAS

TYRIMO

2025-10-27 Nr. (25)SN-274)SP-78

Vilnius

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2025 m. rugpjūčio 18 d. gautas ir rugpjūčio 28 d. patikslintas Pareiškėjos (Pareiškėjos duomenys Tarnybai yra žinomi, toliau – Pareiškėja) skundas dėl galimos diskriminacijos kalbos pagrindu, kuriame nurodyta, kad 2025 m. rugpjūčio 9 d. 21 val. 56 min. ji skambino Greitosios pagalbos centrui dėl skubios pagalbos atvykimo į namus pablogėjus sutuoktinio sveikatai, adresu (duomenys neskelbtini) Pareiškėjai atskambino Greitosios pagalbos centro darbuotoja su priekaištu, kad iškvietime nurodytas neteisingas adresas, nors, Pareiškėjos teigimu, ji nurodė savo gyvenamosios vietos adresą. Skunde pažymima, kad telefonu su Bendrosios pagalbos centro darbuotoja Pareiškėja kalbėjo rusų kalba, nes yra Estijos pilietė ir nemoka lietuvių kalbos. Skunde nurodyta, kad dėl kalbos, kuria kalbėjo su darbuotoja, išgirdo priekaištų ir klausimų, kodėl nemoka lietuvių kalbos.

Pareiškėjos teigimu, dėl priekaištų kalbos pagrindu ji pasijuto diskriminuojama.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė 2025 m. rugsėjo 2 d. raštu Nr. (25)SN-274)S-507 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į Bendrosios pagalbos centro (toliau – Centras) vadovą ir spalio 8 d. raštu Nr. (25)SN-274)S-578 „Dėl informacijos pateikimo“ į Greitosios medicinos pagalbos tarnybos (toliau – Greitosios pagalbos tarnyba) ir Skubiosios medicinos pagalbos centro (toliau – Pagalbos centras) vadovus, prašydama pateikti paaiškinimą dėl galimos diskriminacijos kalbos pagrindu ir atsakyti į klausimus: „Ar Jums yra žinomos skunde išdėstytos aplinkybės? Jei taip, kokių veiksmų ėmėtės? Nurodykite, kokiomis kalbomis Bendrosios pagalbos centras teikia paslaugas? Kokie teisės aktai reglamentuoja bendravimo su klientais kalbą ir tvarką? Kokių veiksmų privalo imtis

Bendrosios pagalbos centro darbuotojai, jei į juos kreipiasi suinteresuoti asmenys, kalbantys darbuotojams nesuprantama kalba? Ar Bendrasis pagalbos centras yra pasitvirtinęs lygių galimybių politikos įgyvendinimo ir vykdymo priežiūros principų įgyvendinimo priemonės? Jei taip, koku būdu su jomis supažindinti Bendrojo pagalbos centro darbuotojai?“

Taip pat paprašyta pateikti kitą reikšmingą informaciją, susijusią su Pareiškėjos skunde išdėstytomis aplinkybėmis.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė :

2025 m. rugsėjo 4 d. Tarnyboje gautame rašte Centras paaiškino, kad, nagrinėjant Tarnybos paklausime išdėstytas aplinkybes, buvo atliktas informacijos patikrinimas, kurio metu nustatyta, kad 2025 m. rugpjūčio 9 dieną Centre nebuvo gauta (registruota) pranešimų, kurie atitinka paklausime nurodomas aplinkybes, adresą ir laiką. Taip pat nustatyta, kad nurodomas telefono numeris (+370 5 263 8800) nepriklauso Centrai, atitinkamai joks Centro darbuotojas 2025 m. rugpjūčio 9 d. minėtu numeriu nesinaudojo ir neskambino. Centro manymu, šis numeris priklauso Greitosios medicinos pagalbos tarnybai. Centras pažymėjo, kad į paklausimą atsakyti negali, kadangi skunde nurodytos aplinkybės nėra susijusios su Centro veikla ir (ar) Centro darbuotojų veiksmais. Dėl paklausime nurodytų aplinkybių, jog „skundžiamas asmuo turi įrodyti, kad lygių galimybių principas nebuvo pažeistas“, atkreipė dėmesį, kad Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktikoje laikomasi nuomonės, kad bendras principas yra tas, kad asmuo, laikantis save nukentėjusiu dėl vienodo požiūrio nesilaikymo, turi įrodyti faktines aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidą, kad buvo tiesioginė ar netiesioginė diskriminacija. Tik tuo atveju, jeigu šis asmuo įrodo tokias faktines aplinkybes, paskui atsakovas turi įrodyti, kad nebuvo pažeistas nediskriminavimo principas.

2025 m. spalio 8 d. Pagalbos centras raštu Nr. 22-5.4.-5002 nurodė, kad VšĮ Respublikinė Vilniaus universitetinė ligoninė neorganizuoja bendrosios pagalbos centro darbo, todėl negali pakomentuoti Tarnybos paklausime išdėstytų aplinkybių.

Greitosios pagalbos tarnyba 2025 m. spalio 17 d. pateikė raštą Nr. JVS 1-54, kuriame nurodė, kad Bendrosios pagalbos centras priklauso Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijai, todėl Vilniaus filialas neturi įgaliojimų nagrinėti centro darbuotojų veiksmų teisėtumo ir pagrįstumo. Kai asmuo skambina į Bendrąjį pagalbos centrą (telefono numeriu 112) dėl greitosios medicinos pagalbos,

jo darbuotojai skambinantįjį sujungia su greitosios medicinos pagalbos dispečerine, kuri yra atitinkamo filialo struktūrinis padalinys.

Greitosios pagalbos tarnybos Vilniaus filialas savo informacinėje sistemoje nerado užregistruoto kvietimo pagal nurodytą datą, laiką ir vietą (2025 m. rugpjūčio 9 d. apie 21.56 min. adresu (duomenys neskelbtini)), todėl neturi galimybių išnagrinėti Tarnybos paklausime aprašyto atvejo aplinkybių, pvz., ar buvo nustatytas būtiniosios medicinos pagalbos poreikis ir, jei taip, ar brigada buvo išsiųsta pas pacientą (pareiškėjos sutuoktinį).

Papildomai paaiškinta, kad ne visi Greitosios pagalbos tarnybos dispečeriai, dirbantys Vilniaus filiale, kalba rusiškai, angliškai ar kitomis užsienio kalbomis. Pasitaiko atvejų, kai pagalbą kviečia užsienio turistai, kalbantys ir Lietuvoje mažiau paplitusiomis užsienio kalbomis, tuomet, naudojant vertimo programas, stengiamasi išsiaiškinti būtiniausią informaciją, įskaitant kvietimo vietos adresą, ir brigada išsiunčiama pas pacientą kuo skubiau.

Greitosios pagalbos tarnybos dispečeriams nėra keliamas reikalavimas mokėti kelias užsienio kalbas – Greitosios medicinos pagalbos dispečerinių veiklos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 7 d. įsakymu Nr. V-996 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos dispečerinių veiklos aprašo patvirtinimo“, 20 punktas reglamentuoja baigtinį sąrašą konkrečių kvalifikacinių reikalavimų, keliamų dispečeriams: dispečeriais gali dirbti gydytojai, nurodyti Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. lapkričio 6 d. įsakymu Nr. V-895 patvirtintame Greitosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo reikalavimų apraše, skubiosios medicinos pagalbos specializacijos išplėstinės praktikos slaugytojai, bendrosios praktikos slaugytojai, akušeriai, skubiosios medicinos pagalbos slaugos specialistai, skubiosios medicinos pagalbos paramedikai ir paramedikai. Pagalbos tarnybos dispečeriai privalo:

1. kas penkerius metus (išskyrus pirmuosius penkerius metus po atitinkamos profesinės kvalifikacijos įgijimo arba atitinkamos slaugos specializacijos programos baigimo) išklaudyti Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro nustatytus reikalavimus atitinkančią ne trumpesnę kaip 36 val. trukmės skubiosios medicinos pagalbos teikimo vaikams ir suaugusiesiems profesinės kvalifikacijos tobulinimo programą ir turėti tai patvirtinantį pažymėjimą;

2. turėti galiojančią medicinos praktikos arba slaugos praktikos, arba asmens sveikatos priežiūros praktikos licenciją.

Greitosios pagalbos tarnybos Vilniaus filialo vadovybei yra žinoma, kad dispečeriai kartais pasiteirauja žmonių, kodėl, gyvendami Lietuvoje, jie nekalba lietuviškai, tačiau, jei nustatomas būtinosios medicinos pagalbos poreikis, kvietimas yra registruojamas ir brigada pas pacientus visuomet išsiunčiama, nepaisant to, kad pagalbą kviečiantysis ar pacientas nemoka lietuvių kalbos. Atvykę pas pacientus, brigadų medikai su nekalbančiais lietuviškai žmonėmis bando susikalbėti pasitelkdami kalbų vertimo programas.

Greitosios pagalbos tarnybos dispečerio ir Bendrojo pagalbos centro priimamų iškvietimų įvertinimą ir rūšiavimą bei brigados siuntimo į iškvietimo vietą tvarką reglamentuoja Greitosios medicinos pagalbos paslaugų iškvietimų įvertinimo ir greitosios medicinos pagalbos brigados siuntimo į iškvietimo vietą tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2015 m. rugpjūčio 27 d. įsakymu Nr. V-1004 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos paslaugų iškvietimų įvertinimo ir greitosios medicinos pagalbos brigados siuntimo į iškvietimo vietą tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Greitosios pagalbos tarnybos paslaugų teikimo tvarką, reikalavimus paslaugas teikiančioms asmens sveikatos priežiūros įstaigoms ir specialistams nustato Greitosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo organizavimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. lapkričio 6 d. įsakymu Nr. V-895 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo reikalavimų aprašo patvirtinimo“.

Asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų elgesio kodekso, patvirtinto Greitosios pagalbos tarnybos generalinio direktoriaus 2023 m. rugsėjo 15 d. įsakymu „Dėl Asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų elgesio kodekso ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos antikorporcinio elgesio kodekso taikymo“, 5.10 papunkčiu įtvirtinta, kad darbuotojai, atlikdami savo pareigas ir teikdami paslaugas, privalo vienodai tarnauti visiems žmonėms, nepaisant tautybės, rasės, lyties, lytinės orientacijos, kalbos, kilmės, socialinės padėties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų, vadovautis visų asmenų lygybės įstatymui principu.

Dispečerinės tarnybos darbo tvarkos aprašo, patvirtinto viešosios įstaigos Greitosios medicinos pagalbos stoties direktoriaus 2019 m. birželio 21 d. įsakymu Nr. VJ-(1.1)-58, 15 ir 16 punktai nustato, kad dispečeris turi kalbėti pagarbiai, mandagiai, aiškiai, dalykiškai, neviršydamas savo kompetencijos. Neleistinas nemandagumas, grubumas, sarkazmas, moralizavimas, pamokomas tonas.

Greitosios pagalbos tarnybos Vilniaus filialo dispečeriai paminėtų teisės aktų ir įstaigos vidaus dokumentų nuostatas žino ir turi jų laikytis.

Greitosios pagalbos tarnybos Vilniaus filialas pažymėjo, kad yra pasirengęs bendradarbiauti, kad galimų diskriminacijos atvejų neatsirastų ateityje.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar Greitosios medicinos pagalbos tarnyba užtikrino tinkamą paslaugų teikimą Pareiškėjai nepaisant kalbos, tai yra, ar Greitosios pagalbos tarnybos darbuotojai nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 dalies, reglamentuojančios paslaugų teikėjo pareigą įgyvendinti lygias galimybes, nepaisant, be kita ko, kalbos.

Pažymėtina, kad tiek Europos Sąjungos, tiek nacionaliniuose teisės aktuose diskriminacija, pačia bendriausia šio žodžio prasme, reiškia teisių sumažinimą arba atėmimą tam tikrai kategorijai asmenų dėl kokių nors jiems būdingų požymių. Diskriminacijos sąvoka paprastai siejama su lygių galimybių, lygiateisiškumo pažeidimu, o nediskriminavimas – su asmenų lygaus traktavimo, lygių galimybių realizavimo kategorijomis. Konstitucinė nediskriminacijos samprata atskleidžiama remiantis Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 straipsniu, kuriame nustatyta, kad įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs, ir nurodoma, jog žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu.

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, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, taip pat kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtinę teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, asmenys negali būti diskriminuojami, jiems negali būti teikiama privilegijų (be kitų, Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d., 2016 m. spalio 27 d. nutarimai). Asmenų lygybės principas iš esmės reiškia diskriminacijos draudimą, o diskriminacija dažniausiai suprantama kaip žmogaus teisių varžymas ar tam tikrų privilegijų teikimas, atsižvelgiant į lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų požymius (be kitų, Konstitucinio Teismo 2017 m. gruodžio 19 d. išvada, 2019 m.

sausio 11 d. nutarimas). Konstitucinis visų asmenų lygybės įstatymui principas būtų pažeistas, jeigu tam tikra grupė asmenų, kuriems yra skiriama teisės norma, palyginti su kitais tos pačios normos adresatais, būtų kitaip traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisinamas (be kitų, Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d., 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimai).

Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos, kurios tikslas – saugoti pagrindines žmogaus teises, atitinkančias Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos garantuojamas teises, III antraštinėje dalyje, skirtoje lygybei, įtvirtintas lygybės prieš įstatymą principas (20 straipsnis), taip pat įtvirtintas bet kokios diskriminacijos draudimas, ypač dėl asmens lyties, rasės, odos spalvos, tautinės ar socialinės kilmės, genetinių bruožų, kalbos, religijos ar tikėjimo, politinių ar kitokių pažiūrų, priklausymo tautinei mažumai, turinės padėties, gimimo, negalios, amžiaus, seksualinės orientacijos (21 straipsnio 1 d.).

2000 m. birželio 29 d. Europos Sąjungos Tarybos direktyvoje 2000/43/EB įgyvendinant vienodo požiūrio principą asmenims, nepriklausomai nuo jų rasės arba etninės priklausomybės, pažymėta, kad lygybės prieš įstatymą teisė ir teisė į apsaugą nuo diskriminacijos visiems asmenims yra visuotinė teisė, pripažįstama pagal Visuotinę žmogaus teisių deklaraciją, Jungtinių Tautų konvenciją dėl visų formų diskriminacijos panaikinimo moterims, Tarptautinę konvenciją dėl visų rasinės diskriminacijos formų panaikinimo, Jungtinių Tautų pilietinių ir politinių teisių bei ekonominių, socialinių ir kultūrinių teisių paktus ir Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvenciją.

Pareiškėja nurodė, kad kviečiant sutuoktiniui greitąją pagalbą, jai atskambino greitosios pagalbos centro darbuotoja išreikšdama priekaištą, kad iškvietime nurodytas neteisingas adresas, nors, Pareiškėjos teigimu, ji nurodė savo gyvenamosios vietos adresą. Skunde pažymima, kad telefonu su darbuotoja Pareiškėja kalbėjo rusų kalba, nes yra Estijos pilietė ir nemoka lietuvių kalbos. Skunde nurodyta, kad dėl kalbos, kuria kalbėjo su darbuotoja, išgirdo priekaištų ir klausimų, kodėl nemoka lietuvių kalbos.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 dalį, prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai privalo užtikrinti, kad šio straipsnio 1 dalyje nustatytais atvejais nebūtų priekabiaujama, seksualiai priekabiaujama ir nebūtų duodami nurodymai diskriminuoti lyties, rasės, tautybės,

pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu.

Vadovaujantis šia nuostata, Pagalbos tarnyba privalo užtikrinti, kad pacientai ne tik gautų paslaugas nediskriminuojant jų, bet ir kad gaudami sveikatos priežiūros paslaugas pacientai nepatirtų priekabiavimo.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 7 dalį, priekabiavimas – nepageidaujamas elgesys, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu siekiama įžeisti arba įžeidžiamas asmens orumas ir siekiama sukurti arba sukuriama bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka.

Greitosios pagalbos tarnyba paaikšino, kad ne visi dispečeriai, dirbantys Vilniaus filiale, kalba rusiškai, angliškai ar kitomis užsienio kalbomis. Pasitaiko atvejų, kai pagalbą kviečia užsienio turistai, kalbantys ir Lietuvoje mažiau paplitusiomis užsienio kalbomis, tuomet, naudojant kalbų vertimo programas, stengiamasi išsiaiškinti būtiniausią informaciją, įskaitant kvietimo vietos adresą, ir brigada išsiunčiama pas pacientą kuo skubiau.

Lygių galimybių įstatymas, kurio vykdymo priežiūrą atlieka lygių galimybių kontrolierė, nustato, kas yra diskriminacija ir koks elgesys, veiksmai (neveikimas) priskirtinas tam tikrai diskriminacijos rūšiai. Diskriminacija yra tiesioginė ir netiesioginė diskriminacija, priekabiavimas, nurodymas diskriminuoti lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu (Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalis). Tiesioginė diskriminacija yra elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, 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, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus (2 straipsnio 9 dalis). Netiesioginė diskriminacija – 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 (2 straipsnio 5 dalis).

Direktyvos 2006/54/EB 19 straipsnio 1 dalyje nurodoma, kad valstybės narės taiko tokias pagal jų nacionalines teismų sistemas nustatytas priemones, kurios yra būtinos užtikrinti, kad tais atvejais, kai asmenys, manantys, jog jie nukentėjo, kadangi jiems nebuvo taikomas vienodo požiūrio principas, teismui ar kitai kompetentingai institucijai nurodo faktines aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidą dėl tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos, atsakovas turi įrodyti, kad vienodo požiūrio taikymo principas nebuvo pažeistas. Šio straipsnio 2 dalyje reglamentuojama, kad jo 1 dalis netrukdo valstybėms narėms nustatyti ieškovams palankesnes įrodymų taisykles. Pagal Europos Sąjungos Teisingumo Teismo jurisprudenciją, bendras principas yra tas, kad asmuo, laikantis save nukentėjusiu dėl vienodo požiūrio nesilaikymo, turi įrodyti faktines aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidą, kad buvo tiesioginė ar netiesioginė diskriminacija. Tik tuo atveju, jeigu šis asmuo įrodo tokias faktines aplinkybes, paskui atsakovas turi įrodyti, kad nebuvo pažeistas nediskriminavimo principas (žr. Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 2011 m. liepos 21 d. sprendimą byloje Kelly, C-104/10, par. 30; 2012 m. balandžio 19 d. sprendimą byloje Meister, C-415/10, par. 34–38).

Greitosios pagalbos tarnybos teigimu, dispečeriams nėra keliamas reikalavimas mokėti kelias užsienio šalių kalbas – Greitosios medicinos pagalbos dispečerinių veiklos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 7 d. įsakymu Nr. V-996 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos dispečerinių veiklos aprašo patvirtinimo“, 20 punktas reglamentuoja baigtinį sąrašą konkrečių kvalifikacinių reikalavimų, keliamų dispečeriams: dispečeriais gali dirbti gydytojai, nurodyti Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. lapkričio 6 d. įsakymu Nr. V-895 patvirtintame Greitosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo reikalavimų apraše, skubiosios medicinos pagalbos specializacijos išplėstinės praktikos slaugytojai, bendrosios praktikos slaugytojai, akušeriai, skubiosios medicinos pagalbos slaugos specialistai, skubiosios medicinos pagalbos paramedikai ir paramedikai.

Pareiškėjos teigimu, greitosios pagalbos iškvietimo metu ji kalbėjo rusų kalba, nes nemoka lietuvių kalbos, kadangi nėra Lietuvos pilietė, tačiau vietoj klausimų dėl sutuoktinio sveikatos būklės ji išgirdo priekaištų ir klausimų, kodėl nemoka lietuvių kalbos.

Pagal Lygių galimybių įstatymu įtvirtintą priekabiavimo sampratą, priekabiavimas yra viena iš diskriminacijos formų, sietinas su vienu arba keliais asmens tapatybės požymiais. Pareiškėja nurodė, kad dėl Gydytojos elgesio ji pasijuto diskriminuojama kalbos pagrindu.

Remiantis Lygių galimybių įstatyme įtvirtinta priekabiavimo samprata, priekabiavimui, kaip teisės pažeidimui, būdingi šie požymiai:

- nepageidaujamas elgesys, tai yra elgesys, kuris yra nepageidaujamas, nemalonus, žeidžiantis asmens, prie kurio priekabiaujama, orumą;

- priekabiavimas gali būti išreikštas tiek žodžiu, tiek raštu, tiek kitomis elgesio formomis, kurios gali pasireikšti gestų rodymu, fizinių veiksmų atlikimu, kuriais rodomas nepagarbus, žeminantis elgesys, žeidžiantis žmogaus orumą;

- priekabiavimo veiksmai yra susiję su asmens, prie kurio priekabiaujama, amžiumi, lytimi arba kitais asmens tapatybės požymiais;

- priekabiavimo tikslas bei motyvas gali būti siekis įžeisti žmogaus orumą arba siekis sukurti bauginančią, priešišką, žeminančią ar įžeidžiančią aplinką. Tačiau svarbu pažymėti, kad pagal Lygių galimybių įstatyme įtvirtintą priekabiavimo apibrėžtį, priekabiavimas gali būti identifikuojamas net ir nesant tikslo, motyvo įžeisti žmogaus orumą, bet pasireiškus tokio nepageidaujamo elgesio pasekmėms, tai yra kai dėl priekabiavimo yra įžeidžiamas asmens orumas arba sukuriama bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka.

Svarbu pažymėti, kad pagal Europos Tarybos nediskriminavimo direktyvose, taip pat ir Lygių galimybių įstatyme įtvirtintą priekabiavimo apibrėžtį, priekabiavimui įrodyti nereikia palyginimo objekto, o taip iš esmės yra dėl to, kad priekabiavimas dėl savo formos (žodinis, nežodinis ar fizinis užgauliojimas) ir galimo poveikio (žmogaus orumo įžeidimas) pats savaime yra neleistinas¹.

Priekabiavimas yra priešingas teisei, ydingas, netoleruotinas ir nepateisinamas veiksmas, dėl kurio žmogus yra pažeminamas, pakenkiama jo orumui, psichinei ir fizinei sveikatai, jam gali būti sukeltos neigiamos pasekmės, žmogus gali prarasti pasitikėjimą, norą socializuotis. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 21 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žmogaus asmuo neliečiamas, o 2 dalyje įtvirtinta nuostata, kad žmogaus orumą gina įstatymas. Vienas iš fundamentalių žmogaus teisių pagrindų yra principas, kad visi žmonės yra gimę laisvi ir lygūs savo orumu ir teisėmis. Iš šio principo

¹ Europos Sąjungos teisės nediskriminavimo vadovas, Europos Sąjungos pagrindinių teisių agentūra, 2010. Europos Taryba, 2010, psl. 32.

išplaukia, kad vienas pagrindinių diskriminacijos draudimo tikslų yra žmogaus orumo užtikrinimas. Orumas yra įgimtas visų žmonių, nepriklausomai nuo lyties, rasės, religijos, pilietybės ir pan.

Greitosios pagalbos tarnyba neneigė aplinkybės, jog Vilniaus filialo vadovybei yra žinoma, kad dispečeriai kartais pasiteirauja žmonių, kodėl, gyvendami Lietuvoje, jie nekalba lietuviškai, tačiau, jei nustatomas būtinosios medicinos pagalbos poreikis, kvietimas yra registruojamas ir brigada pas pacientus visuomet išsiunčiama, nepaisant to, kad pagalbą kviečiantysis ar pacientas nemoka lietuvių kalbos. Atvykę pas pacientus, brigadų medikai su nekalbančiais lietuviškai bando susikalbėti pasitelkę kalbų vertimo programas.

Greitosios pagalbos tarnyba nurodė, kad Asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų elgesio kodekso, patvirtinto generalinio direktoriaus 2023 m. rugsėjo 15 d. įsakymu „Dėl Asmens sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų elgesio kodekso ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos antikorpucinio elgesio kodekso taikymo“, 5.10 papunkčiu įtvirtinta, kad darbuotojai, atlikdami savo pareigas ir teikdami paslaugas, privalo vienodai tarnauti visiems žmonėms, nepaisant tautybės, rasės, lyties, lytinės orientacijos, kalbos, kilmės, socialinės padėties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų, vadovautis visų asmenų lygybės įstatymui principu. <...> Dispečerinės tarnybos darbo tvarkos aprašo, patvirtinto viešosios įstaigos Greitosios medicinos pagalbos stoties direktoriaus 2019 m. birželio 21 d. įsakymu Nr. VĮ-(1.1)-58, 15 ir 16 punktai nustato, kad dispečeris turi kalbėti pagarbiai, mandagiai, aiškiai, dalykiškai, neviršydamas savo kompetencijos. Neleistinas nemandagumas, grubumas, sarkazmas, moralizavimas, pamokomas tonas.

Nagrinėjamu atveju, Pareiškėjos teigimu, dėl jai pareikštos pastabos, ji pasijuto diskriminuojama, nes klausimas, dėl ko ji, gyvendama Lietuvoje, nemoka lietuvių kalbos, nuskambėjo kaip priekaištas tuo metu, kai jos sutuoktiniui buvo reikalinga greitoji medicininė pagalba.

Pareiškėja nurodė, kad šis incidentas įvyko 2025 m. rugpjūčio 9 d. 21 val. 56 min., savo ruožtu Pagalbos tarnyba nurodė, kad Greitosios pagalbos tarnybos Vilniaus filialas savo informacinėje sistemoje nerado užregistruoto kvietimo pagal nurodytą datą, laiką ir vietą (2025 m. rugpjūčio 9 d. apie 21.56 min. adresu duomenys neskelbtini), todėl neturi galimybių išnagrinėti Tarnybos paklausime aprašyto atvejo aplinkybių, pvz., ar buvo nustatytas būtinosios medicinos pagalbos poreikis ir, jei taip, ar brigada buvo išsiųsta pas pacientą (pareiškėjos sutuoktinį).

Pagal Lygių galimybių įstatymo 4 straipsnį, 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, priekabiavimo, seksualinio priekabiavimo, nurodymo diskriminuoti, persekiojimo, priešiško elgesio ar neigiamų padarinių dėl skundo dėl diskriminacijos pateikimo, dalyvavimo byloje dėl diskriminacijos ar pranešimo apie diskriminaciją buvimo, preziumuojama, kad tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos, priekabiavimo, seksualinio priekabiavimo, nurodymo diskriminuoti, persekiojimo, priešiško elgesio ar neigiamų padarinių dėl skundo dėl diskriminacijos pateikimo, dalyvavimo byloje dėl diskriminacijos ar pranešimo apie diskriminaciją faktas buvo. Skundžiamas asmuo turi įrodyti, kad lygių galimybių principas nebuvo pažeistas.

Tiriant skundą dėl įrodymų pakankamumo ir patikimumo turi būti sprendžiama kiekvienu konkrečiu atveju. Įrodymų pakankamumas byloje reiškia, kad įrodymai neprieštarauja vieni kitiems ir jų visuma leidžia daryti pagrįstą išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą. Vertinant keletą įrodymų, lemia ne tik kiekvieno iš įrodymų patikimumas, bet ir įrodomųjų duomenų tarpusavio santykis – ar nėra prieštaravimų tarp jų, ar šalutiniai duomenys patvirtina pagrindinius, ar pakankami yra tiesioginiai duomenys, ar nuoseklūs yra šalutiniai įrodomieji faktai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. sausio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-150/2007; 2008 m. sausio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-18/2008). Kai iš skirtingų byloje pateiktų įrodinėjimo priemonių gaunama prieštaringa informacija, teismas turi šį prieštaravimą išspręsti, tai yra atsakyti į klausimą, kuria informacija (duomenimis) vadovautis, o kurią atmesti, turi įvertinti ne tik kiekvieno įrodymo įrodomąją reikšmę, bet ir įrodymų visetą, ir tik iš įrodymų visumos daryti išvadas apie tam tikrų įrodinėjimo dalyku konkrečioje byloje esančių faktų buvimą ar nebuvimą (Aukščiausiojo Teismo 2016 m. rugsėjo 30 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-400-701/2016).

Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvoje galiojantis įstatyminis reglamentavimas neįpareigoja gydytojų teikti konsultacijas ne valstybine kalba. Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 16 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad sveikatos priežiūros dokumentai tvarkomi lietuvių kalba. Medicinos dokumentai (ligos ar slaugos istorija, ambulatorinė kortelė, procedūrų paskyrimai ir pan.) pildomi lietuvių kalba. Ligos diagnozė, vaistų paskyrimai bei receptai gali būti rašomi lotynų arba lietuvių kalba. Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymai nustato, kad

valstybės ir savivaldybių įstaigose ir organizacijose atliekamų administracinių procedūrų kalba yra valstybinė lietuvių kalba. Lietuvos Respublikos medicinos praktikos įstatymas nustato valstybinės kalbos mokėjimo kategoriją, atitinkančią Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatytus reikalavimus. Minėtas įstatymas taip pat nustato gydytojams pareigą nediskriminuoti pacientų dėl lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų.

Vadovaujantis minėtu reglamentavimu, valstybinių sveikatos priežiūros įstaigų darbuotojams užsienio kalbų mokėjimas nėra prievolė ir savaime suprantama aplinkybė. Tačiau, vadovaujantis Greitosios pagalbos tarnybos paaiškinimu, visiems asmenims, nepriklausomai nuo jų kalbos, pasitelkus informacines technologijas stengiamasi suteikti sveikatos priežiūros paslaugas. Taip pat Greitosios pagalbos tarnyba neneigė aplinkybės, kad dispečeriai teikia pastabas asmenims, gyvenantiems Lietuvoje, dėl valstybinės kalbos nemokėjimo.

Taigi tyrimo metu Greitosios pagalbos tarnyba nepatvirtino skunde išdėstytų aplinkybių, tyrimo metu negauta kitų duomenų, įrodymų (pvz., garso, vaizdo įrašų, liudytojų parodymų), patikimai patvirtinančių Pareiškėjos skunde nurodytas aplinkybes, todėl nėra pakankamo pagrindo konstatuoti neetiško, įžeidžiančio pobūdžio bendravimo fakto su Pareiškėja, t. y. priekabiavimo dėl kalbos fakto.

Vadovaujantis išdėstytu, pažymėtina, kad duomenų, patvirtinančių, jog Greitosios pagalbos tarnybos darbuotojo (-os) elgesį galima prilyginti priekabiavimui, kuris pasireiškia per nepagarbų, žeidžiantį žmogaus orumą, žeminantį elgesį, bendravimą, nėra.

Vertinant išdėstytas aplinkybės konstatuotina, jog tyrimo metu nenustatytos (nepatvirtintos) aplinkybės dėl priekabiavimo paslaugų teikimo srityje. Trūkstant objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą, tyrimas nutrauktinas.

Lygių galimybių kontrolierė, remdamasi aukščiau nurodytomis aplinkybėmis ir vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalies nuostata, suteikiančia teisę lygių galimybių kontrolieriui teikti išvadas ir rekomendacijas bet kokiais su diskriminacija susijusiais klausimais dėl šio įstatymo įgyvendinimo, taip pat pasiūlymus valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms dėl teisės aktų tobulinimo ir lygių teisių įgyvendinimo politikos prioritetų, rekomenduoja Greitosios medicinos pagalbos tarnybai patvirtinti priekabiavimo, psichologinio smurto prevencijos ir reagavimo į tokį ar kitą žmogaus orumą žeminantį elgesį taisykles bei Greitosios pagalbos tarnybai

įprasta tvarka supažindinti darbuotojus su ja; organizuoti Greitosios pagalbos tarnybos darbuotojams mokymus lygių galimybių užtikrinimo tema.

Pabrėžtina, jog Tarnyba pasirengusi pagal kompetenciją Greitosios pagalbos tarnybai suteikti pagalbą rengiant minėtus vidinius teisės aktus bei organizuojant mokymus darbuotojams lygių galimybių užtikrinimo temomis.

Vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 17 straipsniu, 29 straipsnio 3 dalies 2 punktu,

lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a :

1. Nutraukti tyrimą, trūkstant objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą.
2. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją ir Greitosios medicinos pagalbos tarnybos vadovą.

Sprendimas per 1 (vieną) mėnesį nuo jo gavimo dienos gali būti skundžiamas Regionų administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka arba Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatyme nustatyta tvarka.

Lygių galimybių kontrolierė

Birutė Sabatauskaitė