

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS UTENOS LIGONINĖS
ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO KLAUSOS NEGALIA
TURINTIEMS PACIENTAMS TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų (ASPP) teikimo klausos negalią turintiems pacientams tvarką VšĮ Utenos ligoninėje (toliau – Ligoninė) nustato įstaigos vadovas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2021 m. liepos 22 d. įsakymo Nr. V-1708 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. gruodžio 9 d. įsakymo Nr. V-1242 „Dėl Bendrųjų vidaus ligų stacionarinių antrinio lygio paslaugų teikimo reikalavimų aprašo ir Bendrųjų specializuotų vidaus ligų stacionarinių tretinio lygio paslaugų teikimo reikalavimų aprašo patvirtinimo“ pakeitimo aktualia redakcija (toliau – SAM įsakymas).

2. Vadovaujantis SAM įsakymu, nustatomi reikalavimai Asmens sveikatos priežiūros įstaigoms (ASPI), teikiant ASPP klausos negalią turintiems pacientams, užtikrinti lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugų prieinamumą.

**II SKYRIUS
TVARKOS APRAŠO TAIKymo SRITIS**

3. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausos negalią turintiems pacientams tvarkos aprašas taikomas visuose Ligoninės skyriuose, kuriuose vyksta tiesioginis kontaktas su pacientais.

4. Šiuo tvarkos aprašu vadovaujasi visi Ligoninės sveikatos priežiūros specialistai ir kiti darbuotojai, kontaktuojantys su pacientais. Tvarkos aprašo tikslas – suteikti klausos negalią turintiems pacientams kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.

**III SKYRIUS
SANTRUMPOS, TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI**

5. Šiame tvarkos apraše vartojamos šios santrumpos, terminai ir apibrėžimai:

- 5.1. **ASPI** – asmens sveikatos priežiūros įstaiga;
- 5.2. **ASPP** – asmens sveikatos priežiūros paslaugos – veikla, įskaitant tyrimus ir su asmeniu tiesiogiai susijusius patarimus, kuria stengiamasi asmenį išgydyti, apsaugoti nuo susirgimo ar įvertinti jo sveikatos būklę. Ši sąvoka apima paciento slaugą ir su ja susijusią priežiūrą;
- 5.3. **Gestų kalba** – daugumos asmenų, turinčių klausos negalią, gimtoji kalba;
- 5.4. **LGKVC** – Lietuvių gestų kalbos vertimo centras – Neįgaliųjų reikalų departamentui prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pavaldi biudžetinė įstaiga;
- 5.5. **Nuotolinės lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugos** – tai kai vertimas iš lietuvių gestų kalbos į žodinę kalbą ir atvirkščiai atliekamas naudojantis vaizdo skambučiu gestų kalbos vertėjui per Skype programą;
- 5.6. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Ligoninės teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis, ar Lietuvos pilietis ar užsienietis;
- 5.7. **SAM** – Sveikatos apsaugos ministerija;
- 5.8. **Vertėjas** – asmuo, įgijęs vertėjo išsilavinimą arba kitą, ne žemesnį nei vidurinis išsilavinimą ir teikiantis gestų kalbos vertimo paslaugas.

IV SKYRIUS

TVARKOS APRAŠO APRAŠYMAS

6. Ligoninė klausos negalią turintiems pacientams užtikrina lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugų prieinamumą:

6.1. sudaromos sąlygos pacientui pasikviesti lietuvių gestų kalbos vertėją;

6.2. jei asmuo nemoka lietuvių kalbos, tačiau turi klausos negalią, sudaromos galimybės bendrauti su pacientu raštu.

7. Klausos negalią turintis pacientas teises įgyja, pareigas prisiima ir jas įgyvendina pats arba per savo atstovą (atstovus).

8. Klausos negalią turinčių pacientų teisės:

8.1. Ligoninės pacientų teisės nevaržomos dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ir pažiūrų. Žmonės, turintys negalią, turi tiek pat teisių kaip ir kita visuomenės dalis.

8.2. Kiekvienas apdraustasis klausos negalią turintis asmuo turi teisę gauti nemokamą sveikatos

8.3. Klausos negalią turintis pacientas turi teisę į kokybiškas ASPP:

8.3.1. Ligoninė įsipareigoja užtikrinti pacientui teikiamų paslaugų kokybę ir savalaikiškumą;

8.3.2. Ligoninės personalas lietuvių gestų kalbos vertėjo pagalba (ar be jo) su pacientu bendrauja pagarbiai bei sudaro ir užtikrina tokias sąlygas, kurios nežemintų paciento garbės ir orumo;

8.3.3. pacientui suteikiamos jo būklei adekvačios ir mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.

8.4. Klausos negalią turintis pacientas turi teisę pasirinkti ASPĮ ir sveikatos priežiūros specialistą (gydytoją):

8.4.1. laikoma, kad savanoriškai į Ligoninę atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad Ligoninės personalas jį apžiūrėtų, įvertintų jo sveikatos būklę, paskirtų ir atliktų reikalingus tyrimus, būtinas gydymo procedūras;

8.4.2. pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą.

8.5. Klausos negalią turintis pacientas turi teisę į informaciją:

8.5.1. pacientui turi būti suteikta informacija apie Ligoninės teikiamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti;

8.5.2. turi būti suteikta informacija apie siuntimo į kitas ASPĮ tvarką;

8.5.3. turi būti prieinama informacija apie Ligoninės vidaus tvarkos taisykles.

8.5.4. turi būti informuotas apie jį gydančiojo gydytojo ir slaugos darbuotojo vardą, pavardę ir pareigas;

8.5.5. turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus, galimą riziką, komplikacijas ir prognozę;

8.6. Pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose.

8.7. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo ligos ir kitų medicininių dokumentų kopijos.

8.8. Pacientas turi teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą ir anoniminę sveikatos priežiūrą.

8.9. Pacientas turi teisę atsisakyti gydymo.

8.10. Pacientas turi teisę skųstis.

8.11. Klausos negalią turintis pacientas turi teisę gauti lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugas.

8.12. Pacientas turi teisę gauti lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugas nuotoliniu būdu, kai nėra galimybės užtikrinti tiesioginio vertimo.

9. Klausos negalią turinčių pacientų pareigos:

9.1. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, bendradarbiauti su Ligoninės specialistais.

9.2. Pacientas turi suteikti specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartojamus vaistus ir nusiskundimus.

9.3. Gavęs informaciją apie skiriamas ASPP, pacientas savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu (parašu) medicinos dokumentuose.

9.4. Pacientas privalo vykdyti gydytojo nurodymus dėl ligos gydymo, paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų ASPP.

9.5. Pacientas privalo informuoti specialistus apie sveikatos būklės pasikeitimus gydymo metu, gydymo metodų netoleravimą, apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

10. Diagnostikos ir gydymo paslaugų klausos negalią turintiems pacientams teikimas:

10.1. Į Ligoninę besikreipiantys pacientai turi turėti siuntimą gydytojo specialisto konsultacijai.

10.2. Ligoninės skyrių slaugos administratorės, identifikavę pacientą, turintį klausos negalią, susisiečia su gestų kalbos vertėjais ir suderina paciento ir vertėjo vizito laiką. Jeigu gestų kalbos vertėjas negali atvykti į Ligoninę, slaugos administratorės tariasi su vertėjais dėl galimybių versti pacientui nuotoliniu būdu.

10.3. Atvykus į Ligoninę klausos negalią turinčiam pacientui priskiriamas bendrosios praktikos slaugytojas, kuris kuruos paciento kelią Ligoninėje ir bus atsakingas už sklandų komunikacijos procesą tarp Ligoninės specialistų ir klausos negalią turinčio paciento.

10.4. Už vertimo paslaugos organizavimą Ligoninėje atsako IT specialistai/socialiniai darbuotojai. Skyrių bendrosios praktikos slaugytojos susisiečia su IT specialistais dėl įrangos pristatymo į skyrių.

11. Klausos negalią turintiems pacientams ASPP teikimui naudojami technologiniai sprendimai:

gestų kalbos vertimo paslaugos internetu ir telekomunikacijų priemonėmis („Skype“, telefonu (vaizdo skambučiai budinčiam vertėjui), įskaitant vaizdo pranešimus, vertimo iš gestų kalbos pateikimą SMS žinutėmis ir pan.).

12. Nuotolinių lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugų teikimo metu pokalbis nėra įrašomas ir yra konfidencialus.

13. Vaizdo skambučiai „Skype“ programa ypač tinka esant lietuvių kalbos vertėjų trūkumui, Skubiosios medicinos pagalbos skyriaus darbuotojų darbui, taip pat su saugumu susijusiose situacijose, pavyzdžiui karantino ar ekstremaliosios situacijos metu.

14. Gestų kalbos vertimo paslaugos teikiamos 5 gestų kalbos vertėjų centruose (Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių, Panevėžio). Paslaugas teikia centruose dirbantys gestų kalbos vertėjai, kurie turi sugebėti žodinę lietuvių kalbą versti į gestų kalbą ir atvirkščiai – gestų kalbą į lietuvių kalbą žodžiu.

Lietuvių gestų kalbos vertimo centras (LGKVC) nuotolines vertimo paslaugas „Skype“ programa teikia šiomis darbo valandomis: I-IV nuo 8.00 iki 17.00 val., V nuo 8.00 iki 15.45 val., pietų pertrauka 12.00 val. – 12.45 val.)

Nuotolinės gestų kalbos vertimo paslaugos (I-IV nuo 8.00 iki 19.00 val., V nuo 8.00 iki 17.45 val.) teikiamos šiais Skype programos adresais (paslaugų teikimo laikas gali keistis, pakeitimai nurodomi <https://www.vertimaigestais.lt/vertimo-paslaugu-teikimas/>: LGKvertimas/Panevėžys (neatsakius į šį skambutį, kreiptis toliau nurodytais kontaktais).

LGKvertimas/Kaunas

LGKvertimas/Vilnius

LGKvertimas/Klaipėda

LGKvertimas/Panevėžys

LGKvertimas/Šiauliai

Skype programos adresu **24/7LGKvertimas** vertimo paslaugos teikiamos visą parą, savaitgaliais ir nedarbo dienomis, tačiau ši paslauga gali būti nutraukta vertėjui gavus 112 pagalbos skambutį.

Užsakymus Vykdytojui pateikti mobiliu tel.: +370 698 06377, (8 45) 464 840 arba elektroniniu paštu: panevezys.info@vertimaigestais.lt.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Šis tvarkos aprašas įsigalioja nuo jo patvirtinimo datos.

16. Patvirtintas tvarkos aprašas skelbiamas viešai Ligoninės vidinėje informacijos svetainėje ir Ligoninės internetiniame puslapyje.