

PATVIRTINTA
VšĮ Šilutės ligoninės
vyriausiojo gydytojo
2024 m. birželio 11 d.
įsakymu Nr. A1-53

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ŠILUTĖS LIGONINĖS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO KLAUSOS NEGALIĄ TURINTIEMS PACIENTAMS TVARKOS APRAŠAS

I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų (toliau - ASPP) teikimo klausos negalią turintiems pacientams tvarką Viešojoje įstaigoje Šilutės ligoninė (toliau - Ligoninė) nustato Ligoninės vyriausiasis gydytojas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. gruodžio 9 d. įsakymo Nr. V-1229 „Dėl Bendrųjų vidaus ligų stacionarinių antrinio lygio paslaugų teikimo reikalavimų aprašo ir Bendrųjų specializuotų vidaus ligų stacionarinių tretinio lygio paslaugų teikimo reikalavimų aprašo patvirtinimo“ aktualia redakcija (toliau - SAM įsakymai).

2. **Lietuvių gestų kalbos vertimo paslauga** - tai vertimas iš lietuvių gestų kalbos į lietuvių kalbą ir atvirkščiai, kuris atliekamas dalyvaujant vertėjui (gyvai) ar nuotoliniu būdu, siekiant komunikuoti su pacientu ar jo šeimos nariais turinčiais klausos negalią;

3. **Nuotolinė lietuvių gestų kalbos vertimo paslauga** - tai vertimas iš lietuvių gestų kalbos į lietuvių kalbą ir atvirkščiai, atliekamas realiuoju laiku naudojant Skype programos vaizdo skambutį. Vaizdo pokalbis negali būti įrašomas dėl konfidencialumo. Vertimo paslaugą teikia Lietuvių gestų kalbos vertimo centro (toliau - LGKVC) darbuotojai - gestų kalbos vertėjai. Vertimo paslaugos yra nemokamos.

4. Vadovaujantis SAM įsakymais, nustatomi reikalavimai Ligoninei, teikiant ASPP klausos negalią turintiems pacientams, užtikrinti lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugų prieinamumą.

5. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausos negalią turintiems pacientams tvarkos aprašas taikomas visuose Ligoninės skyriuose ir Konsultacinėje poliklinikoje, kur vyksta tiesioginis kontaktas su pacientais.

6. Šiuo tvarkos aprašu vadovaujasi visi Ligoninės sveikatos priežiūros specialistai ir kiti darbuotojai, kontaktuojantys su pacientais. Tikslas - suteikti klausos negalią turintiems pacientams kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.

II SKYRIUS KLAUSOS NEGALIĄ TURINČIO PACIENTO TEISĖS IR PAREIGOS

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

7.1. sudaromos sąlygos pacientui pasikviesti lietuvių gestų kalbos vertėją;

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

7.3. sudaromos sąlygos pacientui su lietuvių gestų kalbos vertėju bendrauti nuotoliniu būdu.

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

9. Klausos negalią turinčių pacientų teisės:
 - 9.1. Ligoninės pacientų teisės negali būti varžomos dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ir pažiūrų. Žmonės, turintys negalią, turi tiek pat teisių kaip visa kita visuomenės dalis.
 - 9.2. Kiekvienas apdraustasis klausos negalią turintis asmuo turi teisę gauti nemokamą sveikatos priežiūrą, kompensuojamą iš privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ir kitus teisės aktus.
 - 9.3. Klausos negalią turintis pacientas turi teisę į kokybiškas ASPP:
 - 9.3.1. Ligoninė įsipareigoja užtikrinti pacientui teikiamų paslaugų kokybę ir savalaikiškumą;
 - 9.3.2. 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;
 - 9.3.3. pacientui suteikiamos jo būklei adekvačios ir mokslu pagrastos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.
 - 9.4. Klausos negalią turintis pacientas turi teisę pasirinkti ASPI ir sveikatos priežiūros specialistą (gydytoją):
 - 9.4.1. 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;
 - 9.4.2. pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę apie savo sveikatos būklę ir siūlomą gydymą.
 - 9.5. Klausos negalią turintis pacientas turi teisę į informaciją:
 - 9.5.1. pacientui turi būti suteikta informacija apie įstaigos teikiamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti;
 - 9.5.2. turi būti suteikta informacija apie siuntimo į kitas ASPI tvarką;
 - 9.5.3. turi būti prieinama informacija apie Ligoninės vidaus tvarkos taisykles;
 - 9.5.4. turi būti informuotas apie jį gydančio gydytojo ir slaugos darbuotojo vardą, pavardę ir pareigas;
 - 9.5.5. turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus, galimą riziką, komplikacijas ir prognozę.
 - 9.6. Pacientas turi teisę nežinoti apie savo sveikatos būklę, patvirtinant parašu medicinos dokumentuose.
 - 9.7. Pacientas turi teisę susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose.
 - 9.8. Pacientas turi teisę prašyti, kad jo lėšomis būtų padarytos jo ligos ir kitų medicininių dokumentų kopijos.
 - 9.9. Pacientas turi teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą ir anoniminę sveikatos priežiūrą.
 - 9.10. Pacientas turi teisę atsisakyti gydymo.
 - 9.11. Pacientas turi teisę skųstis.
 - 9.12. Klausos negalią turintis pacientas turi teisę gauti lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugas.
 - 9.13. Pacientas turi teisę gauti lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugas nuotoliniu būdu, kai nėra galimybės užtikrinti tiesioginio vertimo.
10. Klausos negalią turinčių pacientų pareigos:
 - 10.1. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, bendradarbiauti su Ligoninės specialistais.
 - 10.2. Pacientas turi suteikti specialistams informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartojamus vaistus ir nusiskundimus.
 - 10.3. Gavęs informaciją apie skiriamas ASPP, pacientas savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu (parašu) medicinos dokumentuose.
 - 10.4. Pacientas privalo vykdyti gydytojo nurodymus dėl ligos gydymo, paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų ASPP.

10.5. 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.

III SKYRIUS

LIETUVIŲ GESTŲ KALBOS VERTIMO PASLAUGŲ ORGANIZAVIMO IR TEIKIMO VEIKSMAI

11. Ambulatorinių specializuotų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas klausos negalią turintiems pacientams:

11.1. Konsultacinėje poliklinikoje pacientų registravimo pas specialistus darbo procesą vykdo Konsultacinės poliklinikos registраторiai, slaugytojai, dirbantys kartu su gydytoju specialistu.

11.2. Registratūros darbuotojai, slaugytojai identifikavę pacientą, turintį klausos negalią, pasiteirauja, ar jis pageidauja gestų kalbos vertimo paslaugų.

11.3. Pacientui pageidaujant gestų kalbos vertėjo paslaugų, registраторius, slaugytojas informuoja vyresniąją slaugytoją, kuris susisiekiama su gestų kalbos vertėjais ir suderina paciento ir vertėjo vizito laiką. Jeigu gestų kalbos vertėjas negali atvykti į Konsultacinę polikliniką, vyresnysis slaugytojas tariasi su vertėjais dėl galimybių versti pacientui nuotoliniu būdu.

11.4. Atvykus į Konsultacinę polikliniką klausos negalią turinčiam pacientui vyresnysis slaugytojas paskiria darbuotoją, kuris kuruos paciento kelią Konsultacinėje poliklinikoje ir bus atsakingas už sklandų komunikacijos procesą tarp ligoninės gydytojų specialistų ir klausos negalią turinčio paciento.

11.5. Už gestų kalbos vertimo paslaugos organizavimą Konsultacinėje poliklinikoje atsako vyresnysis slaugytojas (jį vaduojantis specialistas).

12. Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas klausos negalią turintiems pacientams:

12.1. Stacionaro skyriuose gydant pacientą, turintį klausos negalią, gydantis gydytojas, skyriaus vyresnysis slaugytojas pasiteirauja, ar jis pageidauja gestų kalbos vertėjo paslaugų.

12.2. Pacientui pageidaujant gestų kalbos vertėjo paslaugų, skyriaus vyresnysis slaugytojas susisiekiama su gestų kalbos vertėjais ir suderina vertėjo vizito laiką. Skyriaus vyresnysis slaugytojas gestų kalbos vertimo paslaugų laiką suderina su gydančiu gydytoju.

12.3. Jeigu gestų kalbos vertėjas negali atvykti į Ligoninę, skyriaus vyresnysis slaugytojas užsako nuotolinę lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugą, laiką suderinus su gydančiu gydytoju.

12.4. Klausos negalią turinčiam pacientui, gestų kalbos paslaugų teikimo organizavimą stacionare vykdo skyriaus vyresnysis slaugytojas (arba jį vaduojantis).

13. Priėmimo – skubios pagalbos skyriuje paslaugų teikimas klausos negalią turintiems pacientams:

13.1. Klausos negalią turinčiam pacientui atvykus į Priėmimo-skubiosios pagalbos skyrių dėl skubiosios medicinos pagalbos, atsižvelgiant į paciento sveikatos būklę, budintis Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriaus vyresnysis slaugytojas (jam nesant budintis slaugytojas) pasiteirauja paciento, ar jis pageidauja gestų kalbos vertėjo paslaugų.

13.2. Pacientui pageidaujant gestų kalbos vertėjo paslaugų, vyresnysis slaugytojas (jam nesant budintis slaugytojas) susisiekiama su gestų kalbos vertėju ir suderina vertėjo atvykimą.

13.3. Jeigu gestų kalbos vertėjas skubiai negali atvykti į Ligoninės priėmimo skyrių, vyresnysis slaugytojas (budintis slaugytojas) organizuoja nuotolinę lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugą.

13.4. Už gestų kalbos vertimo paslaugų organizavimą Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuje atsako vyresnysis slaugytojas ir/ar budintis slaugytojas.

14. Klausos negalią turintiems pacientams ASPP teikimui naudojami technologiniai sprendimai: gestų kalbos vertimo paslaugos internetu ir telekomunikacijų priemonėmis („Skype“, Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriaus telefonu (vaizdo skambučiai budinčiam vertėjui).

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

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

17. Gestų kalbos vertimo paslaugos teikiamos 5 gestų kalbos vertėjų centruose (Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių, Panevėžio), pirmiausiai kreipiamasi į Klaipėdos gestų kalbos vertėjus, jiems negalint suteikti gestų kalbos paslaugų į kitus gestų kalbos vertėjų centrus.

18. 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.

19. Lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugos teikiamos darbo metu (I-IV 8:00 - 17:00 val.; V 8:00 -15:45 val.; pietų pertrauka 12:00 - 12:45 val.). Norint suderinti gestų kalbos vertimo paslaugas, užsakymus reikia pateikti mob. tel.: **+370 684 35468, +370 683 28916**; arba elektroniniu paštu: klaipeda.info@vertimaigestais.lt;

20. Nuotolinės vertimo paslaugas „Skype“ programa teikiamos šiomis darbo valandomis: (I-IV 8:00 – 19:00 val.; V – 8:00 -17:45 val.) „Skype“ adresas: LGKvertimas/Klaipėda (neatsakius į skambutį, kreiptis toliau nurodytais kontaktais): LGKvertimas/Vilnius; LGKvertimas/Kaunas; LGKvertimas/Panevėžys; LGKvertimas/Šiauliai.

21. Po darbo valandų kreiptis į Nuotolinio vertimo poskyrį kuris paslaugas teikia visą parą 24/7. „Skype“ adresas: **24/7LGKvertimas**.

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

22. Šis tvarkos aprašas įsigalioja nuo jo patvirtinimo dienos.

23. Patvirtintas tvarkos aprašas skelbiamas viešai Ligoninės interneto svetainėje.
