

PATVIRTINTA
Viešosios įstaigos
Šiaulių centro poliklinikos
Direktorius
2021 m. spalio 28 d. įsakymu Nr. 88

**VIEŠOJI ĮSTAIGA ŠIAULIŲ CENTRO POLIKLINIKA
ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO KLAUSOS NEGALIĄ
TURINTIEMS PACIENTAMS TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų (toliau - ASPP) teikimo klausos negalią turintiems pacientams tvarką Šiaulių centro poliklinikoje (toliau – Poliklinika) nustato įstaigos vadovas, 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 įsakymas).

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

2.1. ASPĮ – asmens sveikatos priežiūros įstaiga.

2.2. ASPP – asmens sveikatos priežiūros paslaugos – veikla, įskaitant tyrimus ir su asmeniu tiesiogiai susijusius patarimus, kuriais stengiamasi asmenį išgydyti, apsaugoti nuo susirgimo ar įvertinti jo sveikatos būklę.

2.3. Gestų kalba – daugumos asmenų, turinčių klausos negalią, gimtoji kalba.

2.4. 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.

2.5. Pacientas – asmuo, kuris naudojasi Poliklinikos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis, ar Lietuvos pilietis ar užsienietis.

2.6. SAM – Sveikatos apsaugos ministerija.

2.7. Vertėjas – asmuo, įgijęs vertėjo išsilavinimą arba kitą, ne žemesnį nei vidurinis išsilavinimą ir teikiantis gestų kalbos vertimo paslaugas.

3. Vadovaujantis SAM įsakymu, nustatomi reikalavimai ASPĮ, teikiant ASPP klausos negalią turintiems pacientams, užtikrinti lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugų prieinamumą.

4. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausos negalią turintiems pacientams tvarkos aprašas taikomas visuose Poliklinikos padaliniuose, kuriuose vyksta tiesioginis kontaktas su pacientais.

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

**II. PACIENTO TEISĖS IR PAREIGOS, LIETUVIŲ GESTŲ KALBOS VERTIMO
PASLAUGOS ORGANIZAVIMO IR TEIKIMO VEIKSMAI**

6. Poliklinikos 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. Poliklinikos 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 priežiūrą, kompensuojamą iš privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ir kitus teisės aktus.

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

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

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

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

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

8.4.1. laikoma, kad savanoriškai į Polikliniką atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad Poliklinikos 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 įstaigos teikiamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti;

8.5.2. turi būti suteikta informacija apie siuntimo į kitas ASPI tvarka;

8.5.3. turi būti prieinama informacija apie Poliklinikos 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 nežinoti apie savo sveikatos būklę, patvirtinant parašu medicinos dokumentuose.

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

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

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

8.10. Pacientas turi teisę atsisakyti gydymo.

8.11. Pacientas turi teisę skųstis.

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

8.13. 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 Poliklinikos 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 Polikliniką besikreipiantys pacientai turi turėti siuntimą gydytojo specialisto konsultacijai.

10.2. Pacientų registravimo pas specialistus darbo procesą organizuoja, pacientų registraciją vykdo visų Poliklinikos registratūrų medicinos registriatoriai.

10.3. Registratūrų darbuotojai, identifikavę pacientą, turintį klausos negalią, susisiekiama su gestų kalbos vertėjais ir suderina paciento ir vertėjo vizito laiką. Jeigu gestų kalbos vertėjas negali atvykti į Polikliniką, registratūros personalas tariasi su vertėjais dėl galimybių versti pacientui nuotoliniu būdu.

10.4. Atvykus į Polikliniką klausos negalią turinčiam pacientui priskiriamas registratūros darbuotojas, kuris kuruos paciento kelią Poliklinikoje ir bus atsakingas už sklandų komunikacijos procesą tarp Poliklinikos specialistų ir klausos negalią turinčio paciento.

10.5. Už gestų kalbos vertimo paslaugos organizavimą Poliklinikoje atsako Prevencinių programų koordinatore L. Odminytė.

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, taip pat su saugumu susijusiose situacijose, pavyzdžiui karantino ar ekstremaliosios situacijos metu.

14. Gestų kalbos vertimo 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.

15. Lietuvių gestų kalbos vertimo centro Šiaulių teritorinio skyriaus internetinės svetainės adresas: <https://www.vertimaiGESTAIS.lt/siauliu-teritorinis-skyrius/> **Nuotolines vertimo paslaugas** „Skype“ programa teikia šiomis darbo valandomis: I-IV nuo 8.00 val. iki 19.00 val., V nuo 8.00 val. iki 17.45 val. „Skype“ adresas: *LGKvertimas/Šiauliai*. **Kontaktinės vertimo paslaugos teikiamos:** I-IV nuo 8.00 val. iki 17.00 val., V nuo 8.00 val. iki 15.45 val. Užsakymus priima įstaigos darbo metu el. paštu: siauliai.info@vertimaiGESTAIS.lt Taip pat atvykus, paskambinus telefonu ar išsiuntus SMS: Šiauliai, Darbininkų g. 2E, tel. (8 41) 524 493, mob. tel. (SMS) +370 617 34980.

16. Jei paslaugos teikiamos tiesiogiai Poliklinikoje, specialistai svarbiausią informaciją apie vaistus, siuntimus konsultacijoms ar tyrimams bei išrašus išsamiai *pateikia raštu*.

III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

17. Patvirtintas tvarkos aprašas skelbiamas viešai Poliklinikos internetinėje svetainėje.