



PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos Tauragės ligoninės  
direktoniaus

2021 m. gruodžio 21 d. įsakymu Nr. V-180

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS TAURAGĖS 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 Tauragės ligoninėje (toliau – Ligoninė) nustato Ligoninės direktorius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. gruodžio 9 d. įsakymo Nr. V-1229 „Dėl Bendrųjų vidaus ligų stacionariųjų antrinio lygio paslaugų teikimo reikalavimų aprašo ir Bendrųjų specializuotų vidaus ligų stacionariųjų tretinio lygio paslaugų teikimo reikalavimų aprašo patvirtinimo“ aktualia redakcija, „Dėl bendrųjų vaikų ir suaugusiųjų chirurgijos stacionariųjų antrinio lygio paslaugų teikimo reikalavimų bei bendrųjų vaikų ir suaugusiųjų specializuotų chirurgijos stacionariųjų tretinio lygio paslaugų teikimo reikalavimų aprašų 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 Konsultacijų 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 APRAŠYMAS

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 ir 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 pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenėtų 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 galimybę 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 gydančiojo 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 informacijos 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.

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

11.1. Konsultacijų poliklinikoje pacientų registravimo pas specialistus darbo procesą vykdo Ligoninės konsultacijų 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, Konsultacijų poliklinikos registраторius, slaugytojas informuoja vyresn. slaugytoją, kuris susisiečia su gestų kalbos vertėjais ir suderina paciento ir vertėjo vizito laiką. Jeigu gestų kalbos vertėjas negali atvykti į Konsultacijų polikliniką, vyresn. slaugytojas tariasi su vertėjais dėl galimybių versti pacientui nuotoliniu būdu.

11.4. Atvykus į Konsultacijų polikliniką klausos negalią turinčiam pacientui vyresn. Konsultacijų poliklinikos slaugytoja paskiria darbuotoją, kuris kuruos paciento kelią Konsultacijų 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 Konsultacijų poliklinikoje atsako vyresn. slaugytoja (ją 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 vyresn. slaugytojas pasiteirauja, ar jis pageidauja gestų kalbos vertėjo paslaugų.

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

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

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

**13. Priėmimo-skubiosios 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 vyresn. slaugytojas (jam nesant budintis slaugytojas) pasiteirauja paciento, ar jis pageidauja gestų kalbos vertėjo paslaugų.

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

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

13.4. Už gestų kalbos vertimo paslaugų organizavimą Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuje atsako vyresn. 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), įskaitant vaizdo pranešimus, vertimo iš gestų kalbos pateikimą SMS žinutėmis ir pan.).

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, skubios pagalbos tarnybų ir Priėmimo – skubiosios pagalbos skyriaus darbuotojų darbui, taip pat su saugumu susijusiose situacijose, pavyzdžiui karantino ar ekstremaliosios situacijos metu.

17. Nuotoliniam lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugų teikimui Konsultacijų poliklinika ir Ligoninės skyriai naudoja Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriaus mobilųjį telefoną.

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

19. 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.

20. 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 dalyvaujant vertėjui (gyvai), kreiptis į Tauragės gestų kalbos vertimo skyriaus darbuotojus tel. +370 6814423030 (Rasa Kancevyčienė), +370 645 32512 (Silvija Balserienė), elektroniniu paštu [rasagestai@gmail.com](mailto:rasagestai@gmail.com).

21. Nuotolines vertimo paslaugas „Skype“ programa teikiamos šiomis darbo valandomis: I-IV nuo 7.30 iki 17 val., V nuo 7.30 iki 16 val. „Skype“ adresas: LGKvertimas/Klaipėda (neatsakius į šį skambutį, kreiptis toliau nurodytais kontaktais): rasa.12 (Tauragė), LGKvertimas/Vilnius; LGKvertimas/Kaunas; LGKvertimas/Panevėžys; LGKvertimas/Šiauliai.

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

23. Jei paslaugos teikiamos tiesiogiai Ligoninėje, specialistai svarbiausią informaciją apie vaistus, siuntimus konsultacijoms ar tyrimams bei išrašus išsamiai surašo raštu.

## V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

24. Šis tvarkos aprašas įsigalioja nuo jo patvirtinimo datos.

25. Patvirtintas tvarkos aprašas skelbiamas viešai Ligoninės internetinėje svetainėje.