

**NACIONALINIO VĖŽIO INSTITUTO
ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO KLAUSOS NEGALIŲ
TURINTIEMS PACIENTAMS TVARKOS APRAŠAS TA25**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų (ASPP) teikimo klausos negalių turintiems pacientams tvarką Nacionaliniame vėžio institute (toliau – Institutas, NVI) nustato įstaigos vadovas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. gruodžio 9 d. įsakymo Nr. V-1242 „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 (toliau – SAM įsakymas).

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

**II SKYRIUS
TAIKYMO SRITIS**

3. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausos negalių turintiems pacientams tvarkos aprašas taikomas visuose Instituto struktūriniuose padaliniuose, kuriuose vyksta tiesioginis kontaktas su pacientais.

4. Šiuo tvarkos aprašu vadovaujasi visi NVI sveikatos priežiūros specialistai ir kiti darbuotojai, kontaktuojantys su pacientais. Tikslas – suteikti klausos negalių 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. **Institutas** – Nacionalinis vėžio institutas (NVI).

5.5. **LGKVC** – Lietuvių gestų kalbos vertimo centras – Neįgaliųjų reikalų departamentui prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pavaldi biudžetinė įstaiga.

5.6. **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.

5.7. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojami Instituto klinikos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis, ar Lietuvos pilietis ar užsienietis.

5.8. **SAM** – Sveikatos apsaugos ministerija.

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

IV SKYRIUS APRAŠYMAS

6. NVI 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. Instituto 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. Institutas įsipareigoja užtikrinti pacientui teikiamų paslaugų kokybę ir savalaikiškumą;

8.3.2. Instituto 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 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 Institutą atvykęs pacientas yra informuotas ir sutinka, kad Instituto 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 galimybes jomis pasinaudoti;

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

8.5.3. turi būti prieinama informacija apie Instituto 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 medicininių 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 negalia 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 Instituto 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 negalia turintiems pacientams teikimas:

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

10.2. Pacientų registravimo pas specialistus darbo procesą organizuoja Vėžio informacijos ir komunikacijos skyriaus Kontaktų centras, pacientų registraciją vykdo visų NVI registratūrų medicinos registраторiai.

10.3. Kontaktų centro darbuotojai, identifikavę pacientą, turintį klausos negalia, susisiečia su gestų kalbos vertėjais ir suderina paciento ir vertėjo vizito laiką. Jeigu gestų kalbos vertėjas negali atvykti į NVI, Kontaktų centro personalas tariasi su vertėjais dėl galimybių versti pacientui nuotoliniu būdu.

10.4. Atvykus į NVI klausos negalia turinčiam pacientui priskiriamas Kontaktų centro darbuotojas (atvejo vadybininkas, jeigu tokia paslauga taikoma NVI), kuris kuruos paciento kelią NVI ir bus atsakingas už sklandų komunikacijos procesą tarp NVI specialistų ir klausos negalia turinčio paciento.

10.5. Už vertimo paslaugos organizavimą NVI atsako Vėžio informacijos ir komunikacijos skyriaus vedėjo pavaduotojas (kontaktų centrai).

11. Klausos negalia 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, skubios pagalbos tarnybų ir Priėmimo – skubiosios 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.

15. Lietuvių gestų kalbos vertimo centro (LGKVC) Vilniaus teritorinis skyrius nuotolines vertimo paslaugas „Skype“ programa teikia šiomis darbo valandomis: I-IV nuo 7.30 iki 17 val., V nuo 7.30 iki 16 val. „Skype“ adresas: **LGKvertimas/Vilnius**. Po darbo valandų kreiptis į LGKVC Nuotolinio vertimo poskyrį, kuris paslaugas teikia visą parą 24/7. „Skype“ adresas: **24/7LGKvertimas**.

16. Kitų lietuvių gestų kalbos vertėjų, dirbančių visą parą „Skype“ kontaktai: **Vertimai gestaiskaunas; Klpgestuvertejai; Budintivertejai; Vertejucentras**.

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

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18. Šis tvarkos aprašas įsigalioja nuo jo patvirtinimo datos.

19. Patvirtintas tvarkos aprašas skelbiamas viešai Vėžio informacijos ir komunikacijos skyriuje ir Instituto internetinėje svetainėje.

VI SKYRIUS NUORODOS

20. Bendrųjų vidaus ligų stacionariųjų antrinio lygio paslaugų teikimo reikalavimų aprašas ir Bendrųjų specializuotų vidaus ligų stacionariųjų tretinio lygio paslaugų teikimo reikalavimų aprašas (Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. gruodžio 9 d. įsakymas Nr. V-1242, su visais pakeitimais ir papildymais).

21. Jungtinių tautų neįgaliųjų teisių konvencija ir jos Fakultatyvus protokolai. 2006. Niujorkas: Jungtinės tautos (Lietuvos Respublikos Seimo 2010 m. gegužės 27 d. priimtas įstatymas Nr. XI-854 dėl konvencijos ratifikavimo).

22. Nacionalinio vėžio instituto vidaus tvarkos taisyklės (NVI direktoriaus 2015 m. sausio 2 d. įsakymas Nr. R8-257).

23. Vėžio informacijos ir komunikacijos skyriaus nuostatai (NVI direktoriaus 2021 m. gegužės 20 d. įsakymas Nr. R8-231).
