

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ ККЦОЗШ

А.Х. Агаларян

2023 г.

ПОРЯДОК
предоставления медицинских услуг инвалидам
и маломобильным группам населения

1. Общие положения.

1.1. Настоящий порядок устанавливает механизм обеспечения условий доступности для инвалидов и маломобильных групп населения (далее – лица с ограниченными физическими возможностями), получения медицинских услуг в учреждении, в целях обеспечения равного доступа лиц с ограниченными физическими возможностями к предоставляемым услугам путем устранения барьеров, препятствующих получению этих услуг наравне с другими лицами.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Приказом МЗ РФ от 12.11.2015 № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.3. Порядок включает правила предоставления услуг лицам с ограниченными физическими возможностями, в отношении которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции.

1.4. До приведения зданий в соответствие с потребностями лиц с ограниченными физическими возможностями доступность для них достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.

1.5. После проведения реконструкции в порядок должны быть внесены соответствующие изменения.

1.6. Сотрудник и учреждения обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности структурных отделений для лиц с ограниченными физическими возможностями по оказанию необходимой возможной помощи в рамках своей профессиональной компетенции.

1.7. В учреждении обеспечивается создание лицам с ограниченными физическими возможностями следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- а) размещение информации на официальном сайте учреждения и информационных стенах;
- б) возможность записи на прием посредством телефонной связи и официального сайта в сети «Интернет»;
- в) возможность беспрепятственного входа в учреждение и выхода из него;

- г) содействие лицам с ограниченными физическими возможностями при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- д) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта к месту предоставления услуги, в том числе с помощью сотрудников учреждения;
- е) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла – коляски и, при необходимости, с помощью сотрудников учреждения;
- ж) сопровождение лиц с ограниченными физическими возможностями, имеющих стойкие нарушения функции зрения и затруднения к самостоятельному передвижению по территории учреждения;
- з) обеспечение доступа сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;
- и) размещение помещений, в которых предоставляется услуга лиц с ограниченными физическими возможностями, преимущественно на нижних этажах.

2. Термины и определения

- 2.1. Инвалид** – лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.
- 2.2. Маломобильные группы населения (МГН)** – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п.

2.3. Люди с ограниченными физическими возможностями – инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

2.4. Помощь в преодолении барьеров – помощь в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла – коляски.

2.5. Визуальные средства информации – носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов и т.п., предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

2.6. Адаптация - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.

2.7. Комфортность – совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

2.8. Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная потеря лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

2.9. Сопровождающее лицо – сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.10. Путь движения – пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах – колясках, для перемещения по прилегающему участку.

2.11. Система средств информации (информационные средства) для МГН – совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.12. Процесс обслуживания – совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

2.13. Условия обслуживания – совокупность факторов, действующих на потребителя в процессе оказания услуги.

2.14. Тифлотехнические средства – средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка с шрифтом Брайля).

2.15. Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

3. Информационное сопровождение

3.1. Запись на первичный прием к специалисту:

3.1.1. г.Ленинск – Кузнецкий,7 Микрорайон,9

Поликлиника

CALL – центр 8-(38456) 7-66-03
 8-(38456) 2-40-76

Детская поликлиника

CALL – центр 8-(38456) 2-36-77
 8-(38456) 7-67-03

3.1.2. г.Ленинск – Кузнецкий, Лесной городок, 39

центр амбулаторной хирургии;

центр амбулаторной онкологической помощи

Регистратура – 8(38456) 2-36-91

3.1.3. г.Полысаево, ул. Космонавтов,86

Поликлиника

CALL – центр 8(38456) 4-47-50
 8(38456) 4-47-28

Детская поликлиника

Регистратура – 8(38456) 5-43-01
 8(38456) 2-97-15

Женская консультация
Регистратура – 8(38456) 4-47-24

3.2. Пациент с ограниченными возможностями также может записаться на прием:

- в электронном виде через личный кабинет Госуслуги;
- на сайте ВРАЧ 42.

3.3. При записи на прием пациент с ограниченными возможностями может проинформировать оператора о необходимости его сопровождения при посещении учреждения.

4. Порядок действий при оказании услуг

4.1. Порядок действий сотрудников учреждения по обеспечению доступности среды для лиц с ограниченными физическими возможностями предусматривает следующие меры:

- встреча лиц с ограниченными физическими возможностями у входа;
- сопровождение лиц с ограниченными физическими возможностями до места приема.

4.2. Гражданин с ограниченными физическими возможностями при обращении в ГБУЗ ККЦОЗШ должен обратиться к сотруднику дежурно – диспетчерской группы при входе на территорию, в приемное отделение, в поликлинику путем нажатия кнопки вызова:

- при поступлении информации о необходимости предоставления услуг по сопровождению по «сигналу вызова», сотрудник дежурно – диспетчерской службы Учреждения или сотрудник регистратуры информирует ответственных лиц о потребности в сопровождении инвалидов–колясочников, инвалидов по зрению на территории и в здания Учреждения;
- при поступлении сигнала с кнопки вызова, **Ответственное лицо**:
- оказывает содействие в доступе инвалида в здание Учреждения;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- помогает раздеться в гардеробе;
- организует сопровождение пациента с ограниченными физическими возможностями по всем путям движения на территории структурного подразделения, включая посещение к врачам – специалистам, в диагностические кабинеты для обследования. При необходимости сопровождение в лифте с использованием кресла – коляски;
- оказывает содействие в выходе инвалида из здания Учреждения;
- оказывает помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство;
- соблюдает профессиональную этику взаимоотношений и не допускает ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг наравне с другими лицами;
- организует возможность беспрепятственного получения услуги, в том числе путем:
 - а) копирования необходимых документов;

б) оказания содействия в размещении сопровождающего, сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание помощи в предоставлении услуг инвалидам по слуху, инвалидам по зрению реализуются специалистами Учреждения, осуществляющими предоставление услуг указанным категориям инвалидов путем:

а) письменного доведения информации о порядке и сроках предоставления услуг, особенностях их предоставления;

б) оказания содействия в написании необходимых заявлений.

4.2.1. В амбулаторно – поликлиническом подразделении:

- сотрудник поликлиники сообщает об обращении инвалида старшей медицинской сестре подразделения;

- встречает пациента с ограниченными физическими возможностями у входа и сопровождает его к месту приема (лечения);

- по окончании приема сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения – до стоянки автотранспорта либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/высадке;

- в случае необходимости оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, при одевании (раздевании);

- обслуживание на дому.

4.2.2. В стационарных подразделениях:

В приемном отделении – медицинская сестра приема самостоятельно организует доставку инвалида в отделения стационара.

В отделениях стационара – сопровождение инвалида осуществляется дежурным персоналом отделения. Инвалиды в отделениях стационара имеют возможность при необходимости вызвать постовую медицинской сестры посредством кнопки вызова, находящейся у кровати.

4.3. При обращении инвалидов с нарушениями слуха или зрения сотрудники–участники оказания услуги общаются по способу, указанному инвалидом (до оборудования учреждения тифлотехническими средствами информации и индукционной системы для слабовидящих).

4.4. Прием посетителей-инвалидов проводится в часы приема врачей-специалистов в порядке очередности.

5. Меры ответственности

5.1. Лица с ограниченными физическими возможностями, а также их сопровождение при нахождении в зданиях и на территории учреждения должны соблюдать меры безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

5.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять пациентов с ограниченными физическими возможностями без присмотра.

5.3. Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с Порядком в случае:

а) нахождения инвалида в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;

б) отсутствия очередных внешних признаков физических ограничений, признаков инвалидности при отсутствии документов, подтверждающих статус инвалидности;

в) отсутствия сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения инвалида, в том числе ребенка-инвалида.

5.4. Невыполнение сотрудником обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, является неисполнением распоряжений (приказов) руководителя медицинской организации, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.