

**Порядок
предоставления медицинской помощи инвалидам и другим группам населения
с ограниченными возможностями передвижения
в подразделениях ГАУЗ «Городская поликлиника №2»**

1. Общая часть

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 ГАУЗ "Городская поликлиника №2" (далее – медицинская организация), 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 Минтруда России от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Минздрава России 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».

1.3. Настоящий Порядок обязателен для всех сотрудников Поликлиники и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, разработан в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Порядок включает правила предоставления услуг лицам с ограниченными физическими возможностями, в отношении которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период дореконструкции (или) капитального ремонта объекта.

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

1.6. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в порядок должны быть внесены соответствующие изменения.

1.7. Приказом главного врача назначаются исполнители Порядка – работники медицинской организации, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

1.8. Работники медицинской организации обязаны принимать всевозможные меры по обеспечению доступности структурных отделений медицинской организации для лиц с ограниченными физическими возможностями по оказанию необходимой возможной помощи в рамках своей профессиональной компетенции.

1.9. В медицинской организации 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 о порядке оказания услуг на официальном сайте медицинской организации в сети «Интернет», информационных стендах при входе в медицинскую организацию;

б) возможность записи на прием посредством телефонной связи и официального сайта в сети «Интернет»;

в) возможность беспрепятственного входа в медицинскую организацию и выхода из нее;

г) содействие лицам с ограниченными физическими возможностями при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

г) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников медицинской организации;

д) 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 работников медицинской организации;

е) сопровождение лиц с ограниченными физическими возможностями, имеющих стойкие нарушения функции зрения и затруднения к самостоятельному передвижению по территории медицинской организации;

ж) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа лиц с ограниченными физическими возможностями к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

з) обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;

к) размещение помещений, в которых предоставляется услуга для 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 удобства пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

2.8. **Ограничение жизнедеятельности** – полная или частичная утрата 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, воздействующих 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 со шрифтом Брайля).

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

3. Информационное сопровождение

3.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах учреждения и должна быть доступной для восприятия лицами с ограниченными физическими возможностями с учетом ограничений их жизнедеятельности.

3.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа лиц с ограниченными физическими возможностями к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на информационных стендах коридора 1-го этажа;
- на официальном сайте.

3.4. Запись на первичный прием к специалистам осуществляется:

3.4.1. **Через Контакт Центр по телефону: 8 (3012)- 37-95-91** (звонок бесплатный).

Ответственный регистратор записывает на прием, называет дату, время и номер кабинета.

3.4.2. **При личном обращении в регистратуру** - с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, по субботам - с 09:00 до 15:00.

3.4.3. **Через Портал (личный кабинет) пациента на сайте государственных услуг**, официальные сайты министерства здравоохранения Республики Бурятия minzdravrb.ru и поликлиники gp2-rb.ru, далее по ссылке «Запись на прием к врачу»;

3.4.4. **Через Инфомат:** с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, по субботам - с 09:00 до 15:00 при визите в поликлинику; для этого необходимо ввести номер медицинского полиса в терминал, расположенный в холле у регистратуры, и самостоятельно записаться на прием к врачу, при необходимости можно обратиться за помощью к администратору.

3.5. Запись на повторный прием может быть осуществлена непосредственно на приеме врача.

3.6. При записи на первичный прием пациент с ограниченными физическими возможностями может проинформировать Администратора о необходимости сопровождать его при посещении медицинской организации.

4. Порядок действий при оказании услуг

4.1. Порядок действий работников медицинской организации по обеспечению доступности среды для лиц с ограниченными физическими возможностями предусматривает следующие меры:

а) при обращении в медицинскую организацию лицо с ограниченными физическими возможностями или его сопровождающий вызывает сотрудника (администратора регистратуры или медицинскую сестру кабинета неотложной помощи) с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в здание или сопровождающее лицо непосредственно обращается к администратору регистратуры;

б) при поступлении информации о необходимости предоставления услуг по сопровождению дежурный администратор информирует заведующих соответствующими отделениями (либо замещающих их лиц) ГАУЗ "Городская поликлиника №2" о потребности в сопровождении инвалидов – колясочников, инвалидов по зрению, инвалидов по слуху и (или) других маломобильных групп населения на территории и (или) в зданиях медицинской организации;

в) при поступлении сигнала с кнопки вызова, дежурный администратор:

- оказывает содействие в доступе инвалида в здание медицинской организации;

- устанавливает предмет обращения инвалида;

- информирует заведующих структурными подразделениями (либо замещающих их лиц) о необходимости оказания медицинских услуг инвалиду;

г) сопровождение инвалида в зданиях медицинской организации до места предоставления услуг или нахождения специалиста, предоставляющего услуги, осуществляет по поручению заведующего отделением дежурный администратор;

д) администратор организует возможность беспрепятственного получения услуги инвалидом, в том числе путем:

- копирования необходимых документов;

- оказания содействия в размещении сопровождающего, сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, собаки – поводыря;

е) по прекращению оказания услуги администратор по поручению заведующего отделением осуществляют сопровождение инвалида до выхода из здания медицинской организации (территории медицинской организации), оказывают содействие в выходе инвалида из здания медицинской организации (территории медицинской организации).

4.2. Гражданин с ограниченными физическими возможностями при обращении в медицинскую организацию вызывает ответственного за организацию приема по номеру телефона, указанного на входной двери подразделений медицинской организации, или обратившись к работникам регистратуры поликлиники.

4.2.1. В амбулаторно-поликлинических подразделениях:

- в назначенный день приема, не позднее, чем за 15 минут до назначенного времени, лицо с ограниченными возможностями и сопровождающееся лицо должны при обращении в регистратуру поликлиники предъявить документ,

удостоверяющий личность (паспорт), полис ОМС, СНИЛС и направление (если записаны на прием к врачу-специалисту).

- в регистратуре медицинской организации при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС), льготный статус; оформляется информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Амбулаторные карты готовятся медицинским регистратором за день до приема пациента в соответствии со списком предварительно записанных пациентов. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором.

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 слабослышащих).

5. Меры ответственности

5.1. Лица с ограниченными физическими возможностями, а также их сопровождающие при нахождении в зданиях медицинской организации и на территории медицинской организации должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

5.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в медицинской организации 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 очевидных 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 работником обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, является неисполнением распоряжений (приказов) Руководителя медицинской организации, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

5.5. Ответственность за организацию, надлежащее и своевременное предоставление Услуг возлагается на руководителя структурного подразделения медицинской организации (лицо, его замещающее).