



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
АЛЕКСАНДРО-МАРИИНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА
(ГБУЗ АО АМОКБ)

ПРИКАЗ

«16» 02 2016

№ 87а

г. Астрахань

**О Порядке предоставления
медицинской помощи населению,
в том числе инвалидам и других
групп населения с ограниченными
возможностями передвижения
в подразделениях ГБУЗ АО АМОКБ**

Во исполнение Распоряжения Министерства здравоохранения Астраханской области от 02.02.2016 № 240р "Об организации работы по обеспечению доступности объектов медицинских организаций Астраханской области, подведомственных министерству здравоохранения Астраханской области"

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок предоставления медицинской помощи населению, в том числе инвалидам и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения в подразделениях ГБУЗ АО АМОКБ (далее Порядок).
2. Заведующему организационно-методическим отделом врачу-методисту Ю.В. Оганесяну разместить Порядок на сайте организации и на стендах в отделениях и структурных подразделениях.
3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач

В.Г. Акишкин

Исп. Д.А. Захаров

Порядок предоставления медицинской помощи населению, в том числе инвалидам и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения в подразделениях ГБУЗ АО АМОКБ

1. Общая часть

1. Настоящий Порядок устанавливает правила предоставления услуг для населения, в том числе инвалидам и другим маломобильным группам населения
2. Порядок является организационным правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения доступность медицинской помощи пациенту, в том числе и с ограниченными возможностями, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и учреждением.
3. Порядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, приказами и распоряжениями главного врача, и иными локальными нормативными актами.
4. Настоящий Порядок обязателен для всех сотрудников 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.
5. Порядок для пациентов, в том числе и с ограниченными возможностями должен находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Порядка должна быть вывешена в организации на видном месте.
6. В рамках Программы государственных гарантий бесплатно предоставляются: первичная медико-санитарная помощь, в том числе первичная доврачебная, первичная врачебная и первичная специализированная в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара, в стационарных условиях, в плановой и неотложной форме.

2. Порядок по обеспечению условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к предоставляемым услугам в ГБУЗ АО АМОКБ

1. Настоящий Порядок определяет дополнительно к порядкам, установленным федеральными органами исполнительной власти, правила обеспечения условий доступности для инвалидов.
2. Обеспечение условий доступности для инвалидов объектов учреждения осуществляется путем проведения мероприятий, обеспечивающих создание условий доступности объектов учреждения, оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению этих услуг наравне с другими лицами (с учетом архитектурно-планировочных и конструктивных особенностей объектов учреждения).
3. Последовательность действий должностных лиц лечебного учреждения по оказанию ситуационной помощи при предоставлении государственных услуг определяется в инструктивных материалах.
4. В больнице в пределах установленных полномочий реализуются следующие мероприятия:
 - размещение на входе графической информации о доступности территории объекта учреждения для инвалидов с учетом ограничений жизнедеятельности (инвалиды-колясочники, инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата, инвалиды по слуху, инвалиды по зрению);
 - обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления услуг, в том числе с помощью работников, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий;
 - обеспечение возможности беспрепятственного входа в объекты учреждения и выхода из них (входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, оборудование входных групп специальными устройствами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов и маломобильных групп граждан, использующих кресла-коляски, собак-проводников);
 - обеспечение беспрепятственного доступа в зону оказания услуг и их оборудование с учетом ограничений их жизнедеятельности;
 - размещение для инвалидов, с учетом ограничений их жизнедеятельности, предупреждающих знаков по пути следования на территории учреждения, контрастной маркировки, установка тактильной плитки, оборудование специальными устройствами и приспособлениями, обеспечивающими доступность объекта учреждения (в том числе поручнями, противоскользящими покрытиями);

- обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории учреждения;
- обеспечение возможности вызова работника для оказания помощи инвалиду при любых затруднениях и возникающих вопросах при нахождении на объекте учреждения:
 - обеспечение возможности посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски, помощи работников поликлиники;
 - содействие инвалиду при входе в учреждение и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта от объекта учреждения;
- оборудование на прилегающей к объекту учреждения территории мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;
- размещение информационных табличек (вывески) рядом с входом в здание (помещение) либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны инвалидам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, специальных тактильных табло (мнемосхем), представляющих схему движения в помещении, дублирование надписей шрифтом Брайля, через звуковые устройства;
- обеспечение допуска на объект учреждения, в котором предоставляются услуги, собак-проводников при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
- оказание инвалидам ситуационной помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- оказание иной помощи в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидами услуг наравне с другими лицами.

3. Порядок предоставления медицинской помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения

3.1. Общие положения

3.1.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий

предоставления государственных услуг, а также порядок действий специалистов учреждения при предоставлении государственной услуги инвалиду.

3.1.2. Организация оказания помощи в преодолении барьеров лицам с ограниченными возможностями, препятствующих получению государственной услуги, возлагается на заведующих отделениями стационара и руководителя консультативной поликлиники.

3.2. Термины и определения

3.2.1. **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.

3.2.2. **Маломобильные группы населения (МНГ)** — 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.

3.2.3. **Люди с ограниченными физическими возможностями** — инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

3.2.4. **Помощь в преодолении барьеров** — в передвижении на территории учреждения, входе в зону предоставления государственной услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

3.2.5. **Визуальные средства информации** — носители информации о предоставлении государственных 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.

3.2.6. **Адаптация** — приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления государственных услуг к потребностям маломобильных групп населения.

3.2.7. **Комфортность** — совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении передвижения, а также удобство пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

3.2.8. **Ограничение жизнедеятельности** — полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

3.2.9. Переводчик жестового языка (сурдопереводчик) — специалист, осуществляющий перевод звуковой информации на язык жестов для глухонемых и людей с дефектами слуха.

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

3.2.11. Путь движения — пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары, пандусы и т. д.), а также внутри учреждения.

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

3.2.13. Процесс обслуживания — совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

3.2.14. Условия обслуживания — совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

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

3.2.16. Тактильные средства информации — носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

3.3. Информационное сопровождение

3.3.1. Визуальная, текстовая или мультимедийная информация о предоставлении государственных услуг располагается на информационных стендах и должна соответствовать оптимальному и слуховому восприятию этой информации.

3.3.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности.

3.3.3. Необходимая для инвалидов звуковая и зрительная информация, а также надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация дублируется с помощью тифлотехнических и тактильных средств информации.

3.4. Общий порядок действий при оказании услуг

3.4.1. Инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья (далее – Инвалид) при обращении в учреждение вызывает сотрудника учреждения, ответственного за оказание помощи инвалидам (далее – Сотрудник), с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в здание. До оборудования кнопки вызова, вызов Сотрудника осуществляется по телефону.

3.4.2. Сотрудник при получении вызова организует сопровождение инвалида до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья) и сообщает лицу, ответственному за реализацию Порядка (далее – Ответственное лицо), об обращении инвалида.

3.4.3. Ответственное лицо после выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, информирование, прием документов для предоставления государственной услуги и т. п. инвалиду, поручив это уполномоченному Сотруднику. Все вопросы инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

3.4.4. По окончании приема Сотрудник (при отсутствии сопровождающего лица) оказывает помощь в преодолении барьеров: 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.

3.4.5. В случае необходимости Сотрудник предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании (раздевании).

3.4.6. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения Сотрудник использует при общении тифлотехнические средства информации и индукционную систему для слабослышащих. До оборудования учреждения средствами информации общение производится по способу, указанному инвалидом. При необходимости Сотрудник приглашает переводчика жестового языка из числа сотрудников учреждения.

3.5. Пребывание инвалидов на территории учреждения

3.5.1. Парковка автотранспорта доставившего / ожидающего инвалида производится в местах, обозначенных специальным знаком.

3.5.2. Беспрепятственный проход/проезд в учреждение осуществляется с главного входа. Вход в здания осуществляется по пандусу, оборудованному поручнями.

3.5.3. Специально выделенное место ожидания личного приема (обозначено пиктограммой) и процесс обслуживания должны соответствовать комфортным условиям для инвалида.

3.5.4. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

3.5.5. При сопровождении инвалида от входных групп здания учреждения до места оказания услуги и обратно или по территории учреждения Сотрудником или сопровождающим лицом самостоятельно, Сотрудник обеспечивает постоянный контроль за безопасным нахождением их в учреждении.

3.5.6. Лицу с ограниченными возможностями может быть отказано в предоставлении Услуг в случае:

а) нахождения лица с ограниченными возможностями в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;

б) отсутствия очевидных внешних признаков физических ограничений, признаков инвалидности или, в крайнем случае, документов, подтверждающих статус инвалидности;

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

3.5.7. Лица с ограниченными возможностями, а также их сопровождающие при нахождении в здании и на территории учреждения должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

3.5.8. Сопровождающее лицо при самостоятельном сопровождении лица с ограниченными возможностями в здании и на территории учреждения несет ответственность за инвалида-колясочника.

3.5.9. Запрещается сопровождающим лицам оставлять лиц с ограниченными возможностями (инвалидов-колясочников, ребенка-инвалида и послеоперационных больных) без присмотра.

3.5.10. Лицам с ограниченными возможностями, а также их сопровождающим при нахождении в здании и на территории учреждения запрещается распивать спиртные напитки и находиться в алкогольном и наркотическом опьянении, приводить домашних животных.