**ПОРЯДОК**

**предоставления медицинских услуг инвалидам и маломобильным группам населения**

1. **.Общие положения**
	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.
	2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Приказом М3 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».
	3. Порядок включает правила предоставления услуг лицам с ограниченными физическими возможностями, в отношении которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объекта.
	4. До приведения зданий в соответствие с потребностями лиц с ограниченными физическими возможностями доступность для них достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.
	5. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в порядок должны быть внесены соответствующие изменения.
	6. Работники 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.
	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 стендах;

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 работников 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 работников учреждения;

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

з) обеспечение допуска 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.

1. **Термины и определения**
	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. 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.
	3. Люди с ограниченными физическими возможностями - инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).
	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.
	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.
	6. Адаптация - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.
	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.
	8. Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.
	9. Сопровождающее лицо - сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.
	10. Путь движения - пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку.
	11. Система средств информации (информационные средства) для МГН - совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.
	12. Процесс обслуживания - совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.
	13. Условия обслуживания - совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.
	14. Тифлотехнические средства - средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).
	15. Тактильные средства информации - носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.
2. **Информационное сопровождение**

3.1. Запись на первичный прием к специалистам осуществляется:

- регистратура по номеру телефона: 8(38464)29424, 55230;

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

* 1. При записи на первичный прием пациент с ограниченными физическими возможностями может проинформировать Администратора о необходимости его сопровождать его при посещении учреждения.
1. **Порядок действий при оказании услуг**
	1. Порядок действий работников 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.

* 1. Гражданин с ограниченными физическими возможностями при обращении в учреждение должен обратиться к работникам регистратуры, приемного отделения, сотруднику КПС:

а) при поступлении информации о необходимости предоставления услуг по сопровождению по «сигналу вызова», сотрудник поста охраны Учреждения или сотрудник регистратуры информирует ответственных лиц о потребности в сопровождении инвалидов — колясочников, инвалидов по зрению на территории и в здании Учреждения;

б) при поступлении сигнала с кнопки вызова, ответственное лицо:

- оказывает содействие в доступе инвалида в здание Учреждения;

- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;

- помогает раздеться в гардеробе;

- организует сопровождение инвалида в здании Учреждения до места предоставления услуг/ специалиста предоставляющего услуги; при необходимости использования пассажирского лифта пользоваться креслом-коляской для транспортировки маломобильных пациентов;

- 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:

1. копирования необходимых документов;
2. оказания содействия в размещении сопровождающего, сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

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

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

- оказания содействия в написании необходимых заявлений.

* + 1. В амбулаторно-поликлиническом подразделении:

- работник 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.

* + 1. В стационарных подразделениях:

В приемном отделении - медицинская сестра приемного отделения самостоятельно организует доставку инвалида в отделения стационара.

В отделениях стационара - сопровождение инвалида осуществляется дежурным персоналом отделения.

* 1. 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).
	2. Прием инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и функции самостоятельного передвижения, а также маломобильных пациентов, которых сопровождают родственники, имеющие стойкие расстройства функции зрения и функции самостоятельного передвижения (далее - Посетители-инвалиды), при личном обращении осуществляется в здании Учреждения по адресу: ул. Ленина, 27а, главный вход со стороны ул. Ленина, пандус со стороны главного входа во дворе медицинского учреждения (входы в детскую поликлинику № 1 на ул. Советская,4; детскую поликлинику № 2 на ул. Инженерная,15; детскую поликлинику № 3 на ул. Культурная,9; детскую поликлинику № 4 на ул. Студенческая,3; детскую поликлинику № 5 на ул. Краснобродская,2а; Педиатрическое отделение детской поликлиники № 3 в п.г.т. Карагайлинский, на ул. Прогрессивная, д. 54а).

Приём посетителей-инвалидов проводится в часы приёма врачей - специалистов в порядке очередности.

1. **Меры ответственности**
	1. Лица с ограниченными физическими возможностями, а также их сопровождающие при нахождении в зданиях и на территории учреждения должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.
	2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять пациентов с ограниченными физическими возможностями без присмотра.
	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.

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