

**Порядок предоставления медицинских услуг  
лицам с ограниченными физическими возможностями  
в ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок устанавливает механизм обеспечения условий доступности для лиц с ограниченными физическими возможностями получения медицинских услуг в ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова», в целях обеспечения равного доступа данной категории пациентов к предоставляемым услугам путем устранения барьеров, препятствующих получению этих услуг наравне с другими пациентами.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- приказа 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»;

- приказа 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, 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 и (или) капитального ремонта объекта.

1.4. До приведения зданий ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» в соответствие с потребностями лиц с ограниченными физическими возможностями доступность для них достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.

1.5. Работники ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности структурных отделений ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» для лиц с ограниченными физическими возможностями по оказанию им необходимой возможной помощи в рамках своей профессиональной компетенции.

1.6. В ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» обеспечивается создание лицам с ограниченными физическими возможностями следующих условий

доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» в сети «Интернет», а также на информационных стендах при входе в ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова»;

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

- возможность беспрепятственного входа в помещения ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» и выхода из него;

- помощь и сопровождение лиц с ограниченными физическими возможностями при входе в помещения ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» и выходе из него, информирование о доступных маршрутах общественного транспорта, препровождение до остановки;

- возможность самостоятельного передвижения по территории ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» к месту предоставления медицинской услуги, в том числе с помощью работников ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова»;

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

- обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком, а также иного помощника, сопровождающего пациента;

- выделение места на автостоянке для лиц с ограниченными физическими возможностями, размещение специальных знаков;

- размещение визуальных и тактильных средств информации, различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов и т.п., предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

1.8. Мероприятия по проведению инструктирования/обучения работников ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» особенностям предоставления медицинских услуг лицам с ограниченными физическими возможностями организуются ответственными лицами через проведение собраний, семинаров, лекций об особенностях организации доступности структурных подразделений ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» и предоставляемых медицинских услуг.

## 2. Термины и определения

**Адаптация** – приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям лиц с ограниченными физическими возможностями.

**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.

**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.

**Лицо с ограниченными физическими возможностями** – лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

К их категории в настоящем Порядке также относятся все маломобильные группы населения.

**Маломобильные группы населения** – инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п., таким образом, это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

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

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

**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.

**Процесс обслуживания** – совокупность операций, выполняемых работником учреждения при предоставлении медицинской услуги.

**Система средств информации (информационные средства) для лиц с ограниченными физическими возможностями** – совокупность носителей информации, обеспечивающих для лиц с ограниченными физическими возможностями своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

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

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

**Условия обслуживания** – совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

### **3. Информационное сопровождение**

3.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении медицинских услуг в ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» располагается на информационных стендах учреждения и доступна 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 необходимой медицинской 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:

- работником регистратуры по телефону: 8 (8422) 35-21-84;
- в электронном виде на сайте: [pbkoposova73.ru](http://pbkoposova73.ru);
- через официальный интернет-портал государственных услуг: [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru).

3.5. При записи на первичный прием пациент с ограниченными физическими возможностями должен проинформировать работника регистратуры о необходимости его сопровождать при посещении ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова».

### **4. Порядок действий работников ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» при приеме и оказании медицинских услуг лицам с ограниченными физическими возможностями**

4.1. Мероприятия по организации сопровождения лиц с ограниченными физическими возможностями на территории и в корпусах ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» осуществляются ответственными работниками в следующем порядке:

4.1.1. Если о прибытии лица с ограниченными физическими возможностями администрация больницы была предварительно оповещена и пациент прибывает самостоятельно, без какого-либо сопровождения:

- лицо с ограниченными физическими возможностями о своем прибытии сообщает предварительно по телефону в регистратуру ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова», а также сообщает о необходимой ему медицинской помощи;

- работник регистратуры доводит информацию до руководителя структурного подразделения, в чьем ведении находится решение вопроса, по которому лицо с ограниченными физическими возможностями планирует обратиться в ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова»;

- руководитель структурного подразделения определяет круг работников, на которых возлагает обязанности по встрече, сопровождению и приему лица с ограниченными возможностями;

- работник, на которого возложены обязанности по встрече и сопровождению лица с ограниченными возможностями, в назначенное время встречает его на остановке либо на входе в лечебное учреждение (вариант заранее оговаривается с пациентом) и сопровождает к лечащему врачу, осуществляющему прием;

- после завершения приема, сопровождающий пациента работник больницы провожает его до остановки автотранспорта.

4.1.2. Если о прибытии лица с ограниченными физическими возможностями администрация больницы была предварительно оповещена и пациент прибывает в сопровождении своего помощника:

- лицо с ограниченными физическими возможностями о своем прибытии сообщает предварительно по телефону в регистратуру ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова», а также сообщает о необходимой ему медицинской помощи;

- работник регистратуры доводит информацию до руководителя структурного подразделения, в чьем ведении находится решение вопроса, по которому лицо с ограниченными физическими возможностями планирует обратиться в ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова»;

- руководитель структурного подразделения определяет круг работников, на которых возлагает обязанности по встрече, сопровождению и приему лица с ограниченными возможностями;

- работник, на которого возложены обязанности по встрече и сопровождению лица с ограниченными возможностями, в назначенное время встречает и сопровождает пациента с его помощником к лечащему врачу, осуществляющему прием;

- после завершения приема, сопровождающий пациента работник больницы провожает его к выходу, при желании пациента и его помощника – до остановки.

4.1.3. Если о прибытии лица с ограниченными физическими возможностями администрация больницы не была предварительно оповещена:

- лицо с ограниченными физическими возможностями о своем прибытии и цели сообщает при входе на территорию ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» любому из работников больницы;

- работник больницы, к которому обратилось лицо с ограниченными физическими возможностями обязано сообщить о его приходе в регистратуру учреждения и немедленно определиться с размещением пациента таким образом, чтобы он не оставался один и мог в сидячем

положении ждать встречи с непосредственным работником, которое ему обеспечит дальнейшее сопровождение;

- работник регистратуры незамедлительно доводит информацию о прибытии лица с ограниченными физическими возможностями до руководителя структурного подразделения, в чьем ведении находится решение вопроса данного пациента;

- руководитель структурного подразделения незамедлительно определяет круг работников, на которых возлагает обязанности по встрече, сопровождению и приему лица с ограниченными возможностями;

- работник, на которого возложены обязанности по встрече и сопровождению лица с ограниченными возможностями, незамедлительно встречает и сопровождает пациента к лечащему врачу, осуществляющему прием;

- после завершения приема, сопровождающий пациента работник больницы провожает его до остановки.

4.2. Работникам ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» при взаимодействии с лицами с ограниченными физическими возможностями следует руководствоваться специальной Памяткой об оказании ситуационной помощи лицам с ограниченными физическими возможностями (Приложение к Порядку №1, 2, 3)

## **5. Ответственность**

5.1. Исполнение требований настоящего Порядка возлагается на всех работников ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» в соответствии с их должностными полномочиями и распределенными обязанностями.

5.2. Работники ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» за ненадлежащее исполнение должностных обязанностей несут ответственность, предусмотренную Трудовым кодексом Российской Федерации.

---

## **Памятка об оказании ситуационной помощи лицам с ограниченными физическими возможностями**

1. Работник больницы, заметив пациента с ограничением передвижения (на инвалидной коляске, костылях, с тростью и пр.), выходит на крыльцо и открывает дверь.

2. Сопровождает пациента до места, где его можно удобно расположить.

3. Уточняет цель посещения и требуемую помощь.

3. Сообщает в регистратуру о посещении лечебного учреждения пациентом с ограниченными физическими возможностями, а также о цели визита.

4. Ждет вместе с пациентом прибытия ответственного должностного лица для его дальнейшего перенаправления.

5. Должностное лицо (заведующий отделением либо дежурный врач), получив сообщение о приходе лица с ограниченными физическими возможностями, дает поручение одному из работников отделения (лечащему врачу, старшей медицинской сестре, медицинской сестре палатной, санитарке палатной) встретить и сопроводить данного пациента.

6. После завершения всех медицинских процедур пациент сопровождается за территорию лечебного учреждения либо до остановки автотранспорта.

---

## **Памятка при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении**

1. Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека:
    - нельзя облакачиваться на нее;
    - нельзя толкать;
    - не ставить на нее ноги пациента без его разрешения.
  2. Катить коляску можно только с согласия пациента.
  3. Всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем ее оказать.
  4. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно, так как коляска быстро набирает скорость и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
  5. Всегда лично убедитесь в доступности мест, где запланирован осмотр, обследования.
  6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске по спине или плечу.
  7. Избегайте положения, при котором пациенту необходимо запрокидывать голову.
  8. Если существуют архитектурные барьеры, предупреждайте о них, чтобы для пациента они не были неожиданностью, и он имел возможность принимать решение об их преодолении заранее.
-

## **Памятка при общении с незрячими людьми либо имеющими плохое зрение**

1. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руки, идите так, как вы обычно ходите.
  2. Не нужно хватать незрячего человека и тащить его за собой.
  3. Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом.
  4. Говорите нормальным голосом, не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.
  5. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно.
  6. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит.
  7. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников и присутствующих.
  8. Когда предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
  9. Когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь.
  10. Не заставляйте Вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
  11. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
  12. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
  13. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним.
  14. Передвигаясь, не делайте резких движений.
-

**ПЛАН**  
**внедрения Порядка предоставления**  
**медицинских услуг лицам с ограниченными**  
**физическими возможностями**

В целях обеспечения равного доступа лицам с ограниченными физическими возможностями к предоставляемым в ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова» медицинским услугам путем устранения препятствий для получения этих услуг наравне с другими лицами, ответственными работниками реализуются следующие мероприятия:

№ п/п	Наименование мероприятия по обеспечению доступности	Ответственный исполнитель
1.	Проведение инструктирования/обучения работников особенностям предоставления медицинских услуг лицам с ограниченными физическими возможностями (обучающие семинары)	заместитель главного врача по медицинской части; заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе; заведующие отделениями
2.	Организация сопровождения лиц с ограниченными физическими возможностями на территории и в здании ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова»	заведующие отделениями, дежурные врачи
3.	Реализация мероприятий Плана поэтапного повышения уровня доступности для лиц с ограниченными физическими возможностями в ГКУЗ «УОКПБ им. В.А. Копосова»	директор
4.	Организация оказания помощи в предоставлении услуг лицам с ограниченными физическими возможностями	заместитель главного врача по медицинской части; заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе; заведующие отделениями
5.	Организация предоставления медицинских услуг лицам с ограниченными физическими возможностями	заведующие отделениями, дежурные врачи

**СПИСОК**  
**ответственных за обеспечение доступности лицами с ограниченными**  
**физическими возможностями мест предоставления медицинских услуг**

№ п/п	Структурное подразделение	Должность	Ф.И.О.
1.	Диспансерное отделение		
2.	Приемное отделение		
3.	Амбулаторное судебно-психиатрическое экспертное отделение		
4.	Дневной стационар		
5.	Отделение №1		
6.	Отделение №2		
7.	Отделение №3		
8.	Отделение №4		
9.	Отделение №5		
10.	Отделение №6		
11.	Отделение №7		
12.	Отделение №8		
13.	Отделение №9		
14.	Отделение №10		
15.	Отделение №11		

16.	Отделение №12		
17.	Отделение №13		
18.	Отделение №14		
19.	Отделение №15		
20.	Отделение №16		

---