

**ПОРЯДОК**  
**предоставления услуг инвалидам и маломобильным**  
**группам населения в государственном бюджетном**  
**учреждении здравоохранения Астраханской области**  
**«Центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи»**

**1. Назначение и область применения**

**1.1. Цель**

Настоящий Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения разработан в целях обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Астраханской области «Центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи» (далее – ГБУЗ АО «ЦМК и СМП»).

**1.2. Область применения**

Настоящий Порядок применяется во всех структурных подразделениях ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» и входит в перечень локальных нормативно-правовых актов.

**2. Определения, сокращения, аббревиатуры**

**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.

**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.

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

**Помощь в преодолении барьеров** - помощь в передвижении на территории ГБУЗ АО «ЦМК и СМП», входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

**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.



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

**Комфортность** - совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при передвижении, а также удобство пользования услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

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

**Сопровождающее лицо** - сотрудник ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

**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 ГБУЗ АО «ЦМК и СМП».

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

**Процесс обслуживания** – совокупность операций, выполняемых сотрудниками ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» при предоставлении медицинской услуги.

**Условия обслуживания** - совокупность факторов, воздействующих на пациента в процессе оказания услуги.

### 3. Общие положения

3.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее - Инвалид) комфортных условий предоставления услуг в ГБУЗ АО «ЦМК и СМП».

3.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Распоряжения МЗ АО от 02.02.2016г. № 240-р «Об организации работы по обеспечению доступности объектов медицинских организаций Астраханской области подведомственных министерству здравоохранения Астраханской области».

Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур предусмотрена ст. 15 ФЗ РФ № 181-ФЗ от 24.11.1995 г. «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а ответственность за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур предусмотрена ст. 16 ФЗ.

Для приведения объектов в соответствии с требованиями применяется СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».



Согласно п.3.21 СП 59.13330.2012 маломобильные группы населения (МГН): люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения для целей настоящего свода правил здесь отнесены: инвалиды, люди с ограниченными (временными или постоянно) возможностями здоровья, люди с детскими колясками и т.п.

Приказом Минздрава России от 12.11.2015 г. № 802н утвержден Порядок 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.

Требования в части обеспечения доступности для инвалидов, указанных в ч.1 ст. 15 ФЗ № 181-ФЗ применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам (ч.3 ст. 26 ФЗ РФ № 419-ФЗ от 01.12.2014 г.)

3.3. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам, маломобильным группам населения, людям с ограниченными физическими возможностями.

3.4. Приказом главного врача назначаются исполнители Порядка - работники ГБУЗ АО «ЦМК и СМП».

3.5. Работники ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг.

3.6. В ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» обеспечивается создание инвалидам 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 ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» в сети «Интернет»;

б) возможность беспрепятственного входа на подстанцию «Центральная» по адресу: М.Луколина,5. Наличие кнопки вызова, лестницы с поручнями и пандусом для передвижения инвалидных колясок;

в) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта, для слабовидящих: наличие тактильных информационных табличек со шрифтом Брайля;

г) возможность самостоятельного передвижения по территории ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников ГБУЗ АО «ЦМК и СМП»;

д) возможность согласованных действий при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в ГБУЗ АО «ЦМК и СМП», в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников ГБУЗ АО «ЦМК и СМП»;

е) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории ГБУЗ АО «ЦМК и СМП»;



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

з) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н;

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

к) возможность общения с глухонемыми инвалидами путем SMS сообщений;

л)

м) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах здания.

#### **4. Информационное сопровождение**

4.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

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

- на информационных стендах коридора 1-го этажа;
- на официальном сайте ГБУЗ АО «ЦМК и СМП».

4.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг.

Запись на прием к главному врачу ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» осуществляется: по номеру телефона: (8 8512) 44- 14 – 54, (8512) 33-24-27.

4.4. При записи на прием инвалид может проинформировать:

- о необходимости сопровождения его при посещении ГБУЗ АО «ЦМК и СМП»;
- о его сопровождении собакой-проводником;
- о сопровождающем лице.

#### **5. Порядок действий при оказании услуг**

5.1. Порядок действий работников ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» по обеспечению доступности среды для инвалидов предусматривает следующие меры:

- встреча инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа;
- регистрация инвалида и сопровождающего его лица в Журнале посетителей (согласно представленным документам);
- сопровождение инвалида (сопровождающее его лицо) к месту приема или вызов (уведомление) ответственного за организацию приема инвалида.



5.2. Инвалид при обращении в ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» вызывает ответственного за организацию приема (далее - диспетчер) по номеру телефона (8512) 44-14-54, (8512) 33-24-27 или обратившись к дежурному работнику вахты.

5.3. Работник вахты сообщает об обращении инвалида диспетчеру (в случае отсутствия диспетчера - делопроизводителю руководителя).

5.4. Диспетчер:

- организует сопровождение Инвалида до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья);

- после выяснения причины обращения организует соответственно консультирование, при необходимости, информирование о возможности получить услугу в другом учреждении;

- организует запись, прием документов для предоставления услуги;

- привлекает других работников для оказания помощи в сопровождении инвалида по территории и внутри здания.

5.5. В случае необходимости повторного взаимодействия диспетчер предлагает запись на прием в удобное для инвалида время с учетом действующего Порядка записи на прием.

5.6. По окончании приема диспетчер при отсутствии сопровождающего лица привлекает работников ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» для оказания помощи 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.

5.7. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения сотрудники - участники оказания услуги общаются по способу, указанному инвалидом (до оборудования учреждения тифлотехническими средствами информации и индукционной системой, для слабослышащих).

## **6. Пребывание инвалидов на территории учреждения**

6.1. Проход/заезд в ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» осуществляется с главного входа с помощью сотрудников до пандуса, оборудованному поручнями.

6.2. Специально выделенные места в здании:

- ожидания приема главного врача - приемная, для маломобильных групп населения - 1 этаж, кабинет амбулаторного приема;

- оказания медицинской услуги - 1 этаж, кабинет амбулаторного приема.

6.3. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

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

## **7. Меры ответственности**

7.1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в здании ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» и на территории ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

7.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» инвалидов без присмотра.

7.3. 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.

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