

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

ООО «СТОМАТОЛОГИЯ
ПРОКАЧЕСТВО»

_____ Березкин И.М.

м.п.

«21» октября 2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке оказания медицинской помощи маломобильным гражданам и инвалидам

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2015 г. № 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», а также другими нормативными правовыми актами, регулиующими права инвалидов в сфере здравоохранения.

1.2. В настоящем Положении используются следующие понятия и определения:

- Инвалид — лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. В зависимости от степени расстройства функций организма лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория «ребенок-инвалид».

- Маломобильные граждане — лица, не имеющие инвалидности со сниженной мобильностью (лица пенсионного возраста, лица с детьми дошкольного возраста, беременные женщины, лица использующие при движении дополнительные опоры (костыли, трости).

1.3. Положение направлено на обеспечение равного доступа маломобильных граждан и инвалидов к медицинским услугам, предоставляемым ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ПРОКАЧЕСТВО» (ОГРН 1244200015509, ИНН 4205425795) (далее – Учреждение), а также создание условий для индивидуального подхода при оказании помощи в зависимости от особенностей состояния здоровья пациента.

1.4. Учреждение обязуется информировать пациентов о возможных особенностях организации медицинских услуг, с учетом потребностей инвалидов и маломобильных граждан, и гарантирует, что помощь будет оказана всем пациентам без какой-либо дискриминации.

2. Цели и задачи

2.1. Основной целью настоящего Положения является создание условий для обеспечения доступности медицинских услуг маломобильным гражданам и инвалидам, а также своевременное информирование о возможных ограничениях, связанных с особенностями инфраструктуры Учреждения.

2.2. Задачи:

- Информирование пациентов с ограниченными возможностями здоровья о возможных особенностях доступа к медицинским услугам в Учреждении;

- Обеспечение равных условий для получения медицинской помощи инвалидами и маломобильными гражданами, с учетом их состояния здоровья и потребностей;

- Обучение персонала Учреждения принципам оказания медицинской помощи, ориентированных на потребности инвалидов и маломобильных граждан;
- Организация индивидуального подхода к каждому пациенту на основе предварительного уведомления о его потребностях.

3. Обязанности Учреждения:

3.1. Информирование пациентов:

- Учреждение информирует всех пациентов, нуждающихся в особых условиях для посещения, о том, что при записи на прием важно сообщить о состоянии здоровья, потребности в помощи, особенностях передвижения или других индивидуальных потребностях.
- Учреждение обязуется предоставлять всю необходимую информацию о возможности получения медицинских услуг с учетом индивидуальных потребностей пациента, включая консультации, осмотры и другие процедуры.

3.2. Организация медицинского обслуживания:

- Все пациенты, сообщившие о своих потребностях, получают медицинскую помощь в соответствии с их состоянием здоровья и с учетом удобства и безопасности.
- В случае необходимости Учреждение предоставляет помощь в подъеме на второй этаж или организацию альтернативных условий, если пациент не может воспользоваться лестницей, с учетом ограничений инфраструктуры.

3.3. Индивидуальный подход:

- При записи на прием маломобильные граждане и инвалиды могут заранее сообщить о необходимости помощи в передвижении, чтобы Учреждение могло подготовиться и организовать нужные условия для их комфортного посещения.
- В ответ на запрос Учреждение организует все необходимые действия для того, чтобы посетить Учреждение было возможно без риска для здоровья и в максимально комфортных условиях.

3.4. Отказ от дискриминации:

- Учреждение гарантирует, что ни в каком случае не будет отказывать в оказании медицинской помощи маломобильным гражданам и инвалидам, независимо от ограничений, которые могут быть связаны с особенностями инфраструктуры. В случае необходимости будут предложены альтернативные способы получения помощи, например, консультации на дому или оказание медицинской помощи дистанционным способом (посредством информационных технологий с использованием сети «Интернет»).

4. Порядок обращения и получения медицинской помощи

4.1. Запись на прием:

- Для пациентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена возможность записи на прием через телефонный звонок или смс-уведомление, где необходимо указать потребности, связанные с ограничением подвижности или другими особенностями здоровья.
- При входе в Учреждение предусмотрена лестница, оборудованная пандусом для удобства передвижения инвалидов и маломобильных граждан. У входной группы размещена кнопка вызова персонала, по которой сотрудники Учреждения готовы оперативно оказать помощь при входе и передвижении по Учреждению.

4.2. Организация помощи:

- При наличии запроса о помощи в подъеме или другом обслуживании, Учреждение заранее организует необходимую помощь, включая помощь персонала для подъема на второй этаж, либо для другой формы поддержки.

В случае необходимости, персонал Учреждения окажет помощь в ориентировании по помещению и обеспечит комфортное пребывание пациента на территории Учреждения.

4.3. Оказание медицинской помощи:

- Все медицинские услуги оказываются на равных основаниях с другими пациентами, с учетом индивидуальных потребностей и ограничений пациента, включая возможные дополнительные меры безопасности.
- Врачи и медицинский персонал обеспечат консультации и лечения в соответствии с состоянием здоровья пациента и не ограничат возможности инвалида или маломобильного гражданина в получении услуг.

4.4. Сотрудникам Учреждения обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами маломобильными гражданами, в том числе:

4.4.1. Для гражданина с нарушением слуха:

- необходимо предложить помощь по сопровождению;
- при получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее оказания (речевые или письменные сообщения);
- слова сопровождаются доступными, понятными жестами;
- гражданину предлагается следовать за собой, приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть.

4.4.2. Для гражданина с нарушением зрения:

- необходимо предложить гражданину помощь по сопровождению;
- при получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона);
- при спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним;
- проходя двери, всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шел следом за медицинским работником;

4.4.3. Для гражданина, испытывающего трудности при передвижении:

- необходимо предложить помощь по сопровождению (передвижению);
- при получении согласия на такую помощь медицинский работник сопровождает гражданина до места назначения.

4.4.4. Для гражданина с нарушениями интеллекта:

- необходимо предложить следовать за собой, открывая перед гражданином дверь и предлагая занять место посетителя в кабинете.

4.5. Медицинским сотрудником, оказывающим или участвующим в оказании медицинской помощи, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами и маломобильными гражданами, в том числе:

4.5.1. Для гражданина с нарушением слуха:

- для привлечения внимания необходимо назвать гражданина по имени и отчеству, в случае отсутствия реакции слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки.

4.5.2. Для гражданина с нарушением зрения:

- необходимо представиться;
- если специалист, осуществляющий прием, перемещается по кабинету или покидает его, то его действия необходимо сопровождать комментариями;
- если в ходе приема возникла необходимость присутствия других специалистов, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие;
- при общении с гражданином необходимо избегать излишней жестикуляции, должно быть обеспечено отсутствие шумовых явлений в кабинете;

4.5.3. Для гражданина, испытывающего затруднения в речи:

- при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов, при беседе поддерживать визуальный контакт;
- при возникновении трудностей в общении предлагается вести диалог в письменном виде.

4.5.4. Для гражданина с интеллектуальными нарушениями:

- в общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком;
- речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации;
- при возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует до внесения изменений или отмены.

5.2. Положение подлежит пересмотру и корректировке в случае изменения законодательства Российской Федерации, а также с учетом улучшения условий для инвалидов и маломобильных граждан в Учреждении.