ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к приказу комитета здравоохранения

Волгоградской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Рекомендации по размещению наглядной информации в**

**приёмном отделении (приёмном покое) медицинских организаций, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области**

1. Информация необходимая для организации медицинской помощи пациентам, обратившимся в приёмное отделение (приёмный покой), должна размещаться в холле.
2. Наличие в медицинской организации непрерывной информации (на всех путях движения пациентов), определяющей своевременное ориентирование пациентов, идентификацию кабинетов приёма, лечебно-диагностических помещений и отделений и т.д.; с возможностью получения информации о предоставляемых услугах (перечне и порядке предоставления), о размещении и назначении функциональных элементов в медицинской организации, о расположении путей эвакуации. Системы средств информации должны быть комплексными, в том числе для всех категорий маломобильных групп населения (визуальными, звуковыми, тактильными).
3. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных групп населения в медицинские организации, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при предоставлении медицинских услуг.
4. Для размещения информации можно использовать стенды, электронное табло, справочный терминал (электронное устройство индивидуального информирования пациента).
5. Оборудуются указатели маршрута движения к кабинетам и отделениям.
6. Информация должна быть ориентирована на пациента и доступна для его внимания:
   1. используем понятный заголовок;
   2. избегаем избыточной информации;
   3. цитируем законы правильно;
   4. используем комментированный пересказ.
7. Блок визуальной информации содержит:
   1. памятку с основными требованиями по соблюдению лечебно-охранительного и санитарно-эпидемиологического режимов в медицинской организации;
   2. объявление о часах приема плановых пациентов;
   3. указатель кабинетов и структурных подразделений (названия и номера);
   4. порядок обращения за медицинской помощью;
   5. порядок приёма граждан в данной медицинской организации;
   6. права на льготы при получении медицинской помощи;
   7. порядок предоставления и виды платных медицинских услуг;
   8. правила подготовки к исследованиям (анализы крови, рентгенография, рентгеноскопия и т.д.);
   9. часы и дни посещения пациентов родственниками, часы и дни общения с лечащим врачом, номер телефона и часы работы справочной службы;
   10. перечень продуктов, разрешенных для передачи пациентам;
   11. порядок обращения к дежурному администратору (указываются Ф.И.О. полностью, должность, номер кабинета и номер телефона);
   12. сведения об администрации медицинской организации (указываются Ф.И.О. главного врача и его заместителей, номера кабинетов и номера телефонов);
   13. адреса, телефоны страховых медицинских организаций, работающих в системе обязательного медицинского страхования;
   14. информация о вышестоящих инстанциях в системе здравоохранения (Ф.И.О. руководителей, номера телефонов, адреса (места расположения);
   15. адреса (места расположения) ближайшего и дежурного аптечного учреждения, пункта отпуска лекарственных средств, в том числе по льготным и бесплатным рецептам.
8. Информация для организации работы медицинского персонала:
   1. нормативные документы, определяющие порядок работы приемного отделения;
   2. алгоритмы оказания медицинской помощи при неотложных состояниях;
   3. план эвакуации на случай пожара и чрезвычайных происшествий;
   4. инструкция о действиях при выявлении особо опасных инфекций;
   5. информационный материал с телефонами аварийных служб и ответственных дежурных;
   6. график дежурств ответственных дежурных администраторов и дежурных врачей по профильным отделениям;
   7. информационный материал о специализированных городских центрах и круглосуточных дежурных учреждениях здравоохранения;
   8. телефонный справочник учреждений здравоохранения.
9. Необходимо предусмотреть размещение в холле приёмного отделения (приёмного покоя) информационно-методических материалов по профилактике заболеваний, пропаганде здорового образа жизни. Информация должна обновляться не реже одного раза в два года, при необходимости чаще.