



ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)

ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

НАКАЗ

02.02.2024

№ 101

Про забезпечення вільного доступу пацієнтів до вичерпної інформації щодо медичних послуг в рамках програми медичних гарантій та муніципальних програм

З метою створення умов, за яких мешканці м. Києва, незалежно від своєї мобільності, функціональних порушень чи комунікативних можливостей, зможуть отримувати доступ до інформації; задля забезпечення безперешкодного, вільного та комфортного для сприйняття доступу пацієнтів закладів охорони здоров'я комунальної власності територіальної громади м. Києва до повного обсягу інформації, в рамках програми медичних гарантій та муніципальних програм, з урахуванням Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, інформаційної кампанії «Київ без бар'єрів», вимог Національної служби здоров'я України до контракування

НАКАЗУЮ:

1. Керівникам комунальних закладів охорони здоров'я, підприємств, установ та організацій, заснованих на комунальній власності територіальної громади міста Києва (далі – заклад) забезпечити:

1.1. наявність у закладі візуальної інформації (наліпки, плакати, буклети, листівки тощо) щодо гарантованого безкоштовного обсягу медичної допомоги в рамках програми медичних гарантій та муніципальних програм медичних послуг (медичні вироби, лікарські засоби, лікування, обстеження, тощо) Загальні вимоги до оформлення текстових матеріалів наведено в додатку 1;

1.2. розміщення інформації з переліком всіх безкоштовних послуг/обстежень/медичних виробів, лікарських засобів тощо, що надаються в закладі в рамках програми медичних гарантій та муніципальних програм біля реєстратур та в інших місцях масового відвідування пацієнтів та відвідувачів

(холи, приймальні відділення, тощо). Окремо біля кабінетів, де надаються конкретні послуги та проводяться обстеження розмістити інформацію з назвою послуги/обстеження (кабінети УЗД, рентгенографії, тощо). Рекомендації, розроблені Експертним центром з універсального дизайну в Україні, щодо оформлення наведено у додатку 2;

1.3. трансляцію у робочий час на інформаційних відео панелях закладу профілактичних відеороликів, виготовлених Департаментом охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та іншої відеопродукції профілактичного спрямування;

1.4. інформування населення м. Києва щодо можливості отримання безоплатної медичної допомоги на офіційних вебсайтах закладу, районних в місті Києві державних адміністрацій, ФБ сторінках та в інших доступних соціальних мережах на постійній основі;

1.5. проведення зі співробітниками закладу (лікарями, медичними сестрами) роз'яснювальної роботи щодо необхідності інформування пацієнтів, під час спілкування з ними, про можливості отримання безоплатних медичних послуг, які наявні у закладі на постійній основі;

1.6. використання в роботі з пацієнтами з вадами слуху сервіс «УТОГ» - робоче посилання на можливість онлайн-перекладу за допомогою сурдоперекладача (<https://health.kyivcity.gov.ua/> лівий нижній кут головної сторінки сайту ДОЗ), а також використання інших засобів забезпечення перекладу на українську жестову мову (з української жестової мови), які були надані як підтвердження відповідно до вимог Національної служби здоров'я України;

1.7. впровадження нових форм інформування населення (смс-повідомлення для визначених категорій населення, пацієнтів, які знаходяться під динамічним наглядом у лікарів тощо), передачу інформаційних матеріалів членам родини пацієнтів, що звернулись до лікаря, співпрацю з комунальними та іншими підприємствами щодо розміщення інформаційної друкованої продукції про безоплатні можливості та необхідність проходження профілактичних оглядів, обстежень, консультацій спеціалістів тощо, а також застосування шрифту Брайля та інших засобів для підвищення доступності для людей з вадами зору;

1.8. проведення внутрішніх перевірок службами внутрішнього аудиту та інших уповноважених підрозділів стосовно розміщення інформації та вжиття заходів відповідно до пунктів 1.1-1.7. цього наказу.

2. Керівникам комунальних закладів охорони здоров'я, підприємств, установ та організацій, заснованих на комунальній власності територіальної громади міста Києва щомісячно до 05 числа наступного за звітним звітувати щодо виконання пункту 1 цього наказу до комунального некомерційного підприємства «Київський міський інформаційно-аналітичний центр медичної статистики».

3. Головному спеціалісту відділу організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення Вишневській Н.І. спільно з керівником комунального некомерційного підприємства «Київський міський інформаційно-аналітичний центр медичної статистики» узагальнювати та готувати звіт про виконання пункту цього наказу та, у разі необхідності, готувати прес-реліз для поширення у засобах масової інформації та публікації на web-сайті Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

4. Директору комунального некомерційного підприємства «Київський міський інформаційно-аналітичний центр медичної статистики» виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) забезпечити оприлюднення змісту цього наказу на офіційному вебсайті Департаменту охорони здоров'я.

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступників директора згідно з розподілом обов'язків.

Директор



Валентина ГІНЗБУРГ

ДОДАТОК 1
до наказу Департаменту охорони
здоров'я виконавчого органу
Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації)
від 02.02.2024 № 101

Загальні вимоги до оформлення текстових матеріалів з інформацією щодо надання безкоштовних медичних послуг, лікування та обстеження за Програмою медичних гарантій та за міськими цільовими програмами «Підтримка та розвиток галузі охорони здоров'я столиці» на 2024–2025 роки, «Громадське здоров'я» на 2022-2025 роки

1. Вимоги до візуального оформлення інформації:

- Плакат формату не менше А3
- Колір основного тексту – синій, розмір - не менше 36pt (Calibri, Bold)
- Червоним кольором, великими літерами та розміром шрифту у 2 рази більшим від основного тексту, виділити: "УВАГА!", "НАЗВА ОБСТЕЖЕННЯ" та "ВИКОНУЄТЬСЯ БЕЗКОШТОВНО" -

Зразок:

УВАГА! (виділено червоним)
За програмою медичних гарантій

НАЗВА ОБСТЕЖЕННЯ АБО ПОСЛУГИ

ВИКОНУЄТЬСЯ БЕЗКОШТОВНО (виділено червоним)
за направленням лікаря

**Інформаційно-довідкова
служба НСЗУ 16-77**

2. Інформація щодо послуг та обстежень, що безкоштовно надаються киянам за міськими цільовими програмами оформлюється аналогічно.

3. Також розмістити біля реєстратур та в інших місцях масового відвідування (холи, приймальні відділення тощо) інформацію, аналогічну зразку, з переліком всіх безкоштовних послуг або обстежень, які надаються за ПМГ і окремо за міськими цільовими програмами.

- Колір основного тексту синій розмір шрифту підбирається відповідно від обсягу інформації
- Червоним кольором, великими літерами та більшим від основного тексту розміром шрифту, виділити: "УВАГА!", та "ВИКОНУЄТЬСЯ БЕЗКОШТОВНО"

УВАГА!

За програмою медичних гарантій

ВИКОНУЄТЬСЯ БЕЗКОШТОВНО

за направленням лікаря

повний перелік обстежень та послуг

**Інформаційно-довідкова
служба НСЗУ 16-77**

Інформація щодо повного переліку послуг та обстежень, що безкоштовно надаються киянам за міськими цільовими програмами оформлюється аналогічно.

Базові вимоги до дизайну текстових матеріалів для покращення читабельності

- Контрастне співвідношення фон:текст становить 4,5:1 для нормального шрифту 12-14 пт та 3:1 для великого шрифту (18 пт і більше) та для перевірки контрасту можна використати онлайн-інструменти, наприклад Contrast Checker або перевірка контрастності
- Доступний розмір шрифту тексту становить мінімум 12 пт. Калькулятор розміру шрифтів
- У тексті використовуйте такі інтервали: подвійні між параграфами; 1,5 – між рядками; 0,16 – між словами та 0,12 – між літерами.
- Текст вирівнюйте по лівому краю.
- Уникайте розміщення тексту на зображеннях, фото або тлі з візерунком.
- Якнайменше використовуйте курсив та жирний шрифт для виділення інформації всередині тексту.
- Текст з підкресленням використовуйте лише для гіперпосилань.
- Гіперпосилання має стояти на слові/ словосполученні з назвою або суттю документу (наприклад: форма реєстрації, а не «zareestruyetsya tut»).
- Уникайте написання всього речення ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ. Таким чином можна виділити лише одне слово чи словосполучення. Люди впізнають слова за формою - це спрощує прочитання тексту.
- Використовуйте шрифт такого дизайну, що легко читається, а саме: БЕЗ зарубок (приклад шрифту з зарубками це Times New Roman), БЕЗ тіней, БЕЗ декоративних елементів, *НЕ курсивний*, із однаковою товщиною та висотою літер. Приклади шрифтів, які легко читати: Tahoma, Helvetica, Verdana, Arial (окрім Arial Narrow), Ubuntu, Calibri, Gill Sans MT.
- Не робіть переносів одного слова на різні рядки через -
- Не макетуйте текст в 2 або більше стовпчиків.
- Структуруйте текст через списки, блоки, піктограми.
- Не розривайте смислові блоки в заголовках та підзаголовках.
Наприклад: смисловий блок «люди з інвалідністю» має розміщуватися на одному рядку:

Правильно
Забезпечення доступності
для людей з інвалідністю

Неправильно
Забезпечення доступності для людей з
інвалідністю