



**SAMODZIELNY PUBLICZNY SZPITAL KLINICZNY  
im. prof. Witolda Orłowskiego  
Centrum Medycznego Kształcenia Podyplomowego**

00-416 Warszawa, ul. Czerniakowska 231

Tel.: /022/ 621-62-85 Fax: /022/ 622-52-18

[www.szpital-orlowskiego.pl](http://www.szpital-orlowskiego.pl) e-mail: [szpital@szpital-orlowskiego.pl](mailto:szpital@szpital-orlowskiego.pl)



**ZARZĄDZENIE NR 76/2023**

Dyrektora Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego  
im. prof. W. Orłowskiego CMKP  
00-416 Warszawa, ul. Czerniakowska 231  
z dnia 28 sierpnia 2023 r.

*w sprawie określenia w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym im. prof. W. Orłowskiego Centrum Medycznego Kształcenia Podyplomowego Procedur zapewniających dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami oraz wyznaczenia Koordynatora ds. Dostępności.*

Na podstawie § 9 Statutu Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego im. prof. W. Orłowskiego Centrum Medycznego Kształcenia Podyplomowego, w oparciu o przepisy ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zarządzam, co następuje:

**§ 1.**

1. Wprowadza się w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym im. prof. W. Orłowskiego Centrum Medycznego Kształcenia Podyplomowego Procedury zapewniające dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami obejmujące:
  - a. Procedurę dostępności architektonicznej.
  - b. Procedurę dostępności cyfrowej.
  - c. Procedurę komunikacji z pacjentem.
  - d. Procedurę świadczeń zdalnych.
  - e. Procedurę współpracy z organizacjami pozarządowymi.
2. Treść Procedur określa załącznik do Zarządzenia.

**§ 2.**

1. Wyznacza się Koordynatora ds. dostępności w osobie Pana Bogdana Wójtowicza – Inspektora ds. BHP.
2. Do zadań Koordynatora należy w szczególności:
  - a. wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Szpital;
  - b. przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez Szpital;
  - c. monitorowanie działalności Szpitala w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

**§ 3.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor  
Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego  
im. prof. Witolda Orłowskiego CMKP  
*Tomasz Kopiec*

**PROCEDURY ZAPEWNIAJĄCE DOSTĘPNOŚĆ**  
**Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny im. prof. W. Orłowskiego Centrum Medycznego Kształcenia**  
**Podyplomowego**

**Procedura dostępności architektonicznej.**

1. Każda osoba, a zwłaszcza osoba ze szczególnymi potrzebami - wchodząc na teren Szpitala może uzyskać od pracowników /przy wejściu do obiektu/ lub rejestracjach wszelkie informacje o rozkładzie pomieszczeń i możliwościach dotarcia do wskazanego gabinetu/pracowni/oddziału itp.
2. Pracownik Szpitala, widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, która przybyła do Szpitala i/lub zwróciła się o pomoc, przeprowadza wstępną/ogólną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy i udziela koniecznych informacji, które pomogą dotrzeć jej do określonej komórki organizacyjnej/punktu Szpitala.
3. W sytuacjach wyjątkowych, czyli wówczas gdy osoba ze szczególnymi potrzebami z powodu nagłego przypadku nie zgłosiła wcześniej prośby o udzielenie wsparcia w postaci osoby asystującej - pracownik Szpitala / rejestracji pomaga w dotarciu do określonego gabinetu, pracowni, oddziału itp.
4. W przypadku, gdy osoba ze szczególnymi potrzebami była już wcześniej umówiona w konkretnej sprawie i zgłosiła chęć skorzystania z określonego wsparcia w Szpitalu, wówczas wcześniej wyznaczony pracownik Szpitala zobowiązany jest czekać na osobę ze szczególnymi potrzebami o umówionej godzinie przy wejściu do obiektu/oddziału.
5. Osoby z ograniczoną możliwością samodzielnego poruszania się mogą skorzystać z wózków inwalidzkich dostępnych w szatni Szpitala.
6. Prośby o skorzystanie z wózka realizowane są na bieżąco - bez konieczności wcześniejszego zgłaszania.
7. Wyznaczony pracownik Szpitala wypożycza osobie ze szczególnymi potrzebami wózek inwalidzki na czas niezbędny do załatwienia sprawy w Szpitalu.
8. Dodatkowo, pacjenci mogą skorzystać z:
  - a) Miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami w ilości 3 sztuk, w tym:1 szt. od strony ul. Rozbrat; 2 szt. od strony ul. Czerniakowska,
  - b) Pochylni zewnętrznych umożliwiających wejście i wyjście osobom z niepełnosprawnościami do/z budynku Szpitala,
  - c) Możliwości wprowadzenia do Szpitala psa asystującego.
  - d) Możliwości poruszania się między poziomami Szpitala za pomocą 2 wind (dźwigi osobowe),
  - e) Ciągów komunikacyjnych Szpitala wyposażonych w oświetlenie awaryjne, które ułatwia poruszanie się w trakcie zaniku napięcia elektrycznego,

**Wniosek o zapewnienie dostępności**

Zgodnie z art. 29 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2022 r. poz. 2240, zwanej dalej: ustawą), każdy bez konieczności wykazania interesu prawnego lub faktycznego, ma prawo poinformować Szpital o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej Szpitala, o których mowa w art. 6, pkt 1 lub 3 ustawy.

Natomiast na podstawie art. 30 ustawy osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić do podmiotu publicznego z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.

Informację o braku dostępności lub wniosek o zapewnienie dostępności należy złożyć do podmiotu publicznego, z którego działalnością jest związana informacja lub żądanie zapewnienia dostępności (wniosek o zapewnienie dostępności).

Wniosek o zapewnienie dostępności powinien zawierać:

- a) dane kontaktowe wnioskodawcy,
- b) wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym,
- c) wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą,
- d) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy.
- e) Informacje o braku dostępności / Wnioski o zapewnienie dostępności można składać:
- f) złożyć osobiście w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym im. prof. W. Orłowskiego CMKP ul. Czerniakowska 231 00-416 Warszawa Budynek D Kancelaria Szpitala pokój 100
- g) wysłać pocztą na adres: Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym im. prof. W. Orłowskiego CMKP ul. Czerniakowska 231 00-416 Warszawa
- h) wysłać drogą elektroniczną na adres: szpital@szpital-orlowskiego.pl

Podmiot publiczny powinien zapewnić dostępność (zrealizować żądanie) bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, podmiot publiczny niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku. Jeżeli zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, np. ze względów technicznych lub prawnych, podmiot publiczny niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności, proponując dostęp alternatywny.

W przypadku, gdy podmiot publiczny nie zapewni wnioskowanej dostępności w sposób i w terminie wyżej wskazanym, wnioskodawcy służy prawo złożenia skargi na brak dostępności. Skargę wnosi się do Prezesa Zarządu PFRON, w terminie 30 dni liczonych od dnia upływu terminów, o których mowa powyżej.

Uprzejmie informujemy, że w postępowaniu w przedmiocie wniosku o zapewnienie dostępności nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego, z wyjątkiem przepisów dotyczących wyłączenia pracowników organu, doręczeń, sposobu obliczania terminów, uzupełniania braków formalnych i przekazywania wniosku zgodnie z właściwością.

### **Procedura dostępności cyfrowej.**

Zgodnie z art.18 ust.1 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023r. poz.82), każdy ma prawo do wystąpienia z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementu. Można także zażądać udostępnienia informacji za pomocą alternatywnego sposobu dostępu, który polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

Żądanie powinno zawierać:

- a) dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem;
- b) wskazanie strony internetowej, aplikacji lub ich elementu, które mają być dostępne cyfrowo;
- c) wskazanie sposobu kontaktu;

Jeżeli osoba żądająca zgłasza potrzebę otrzymania informacji za pomocą alternatywnego sposobu dostępu, powinna także określić dogodny dla siebie sposób przedstawienia tej informacji.

Zapewnienie dostępności cyfrowej powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, podmiot publiczny niezwłocznie informuje o przyczynach wnoszącego żądanie i podaje termin, kiedy realizacja żądania będzie możliwa - przy czym nie może być on dłuższy niż 2 miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem.

Jeżeli zapewnienie dostępności cyfrowej nie jest możliwe, podmiot publiczny wskazuje alternatywny sposób dostępu do informacji. W przypadku, gdy podmiot publiczny odmówi realizacji żądania zapewnienia dostępności lub alternatywnego sposobu dostępu do informacji, wnoszący żądanie może złożyć skargę w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej.

Do skarg rozpatrywanych w postępowaniach w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej stosuje się przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 z późn. zm).

Po wyczerpaniu wskazanej wyżej procedury można także złożyć wniosek do Rzecznika Praw Obywatelskich:

<https://bip.brpo.gov.pl/pl/content/kontakt>

Wnioski/żądania o zapewnienie dostępności cyfrowej można:

- a) złożyć osobiście w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym im. prof. W. Orłowskiego CMKP ul. Czerniakowska 231 00-416 Warszawa Budynek D Kancelaria Szpitala pokój 100
- b) wysłać pocztą na adres: Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny im. prof. W. Orłowskiego CMKP ul. Czerniakowska 231 00-416 Warszawa
- c) wysłać drogą elektroniczną na adres: [szpital@szpital-orlowskiego.pl](mailto:szpital@szpital-orlowskiego.pl),
- d) Kontakt telefoniczny 22 58-41-250

Tą samą drogą można składać skargi na brak zapewnienia dostępności.

### **Procedura komunikacji z pacjentem.**

Na podstawie Ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2019 poz.1696) oraz Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017 poz.1824), zwanej dalej Ustawą, zawiadamia się osoby uprawnione o dostępnych środkach komunikacji:

1. Osoba uprawniona ma prawo do skorzystania z dostępnych środków wspierających komunikowanie się poprzez:

- a) skorzystanie z usług tłumacza języka migowego (on-line);
- b) kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej :szpital@szpital-orlowskiego.pl;
- c) Kontakt telefoniczny 22 58-41-250
- d) listownie na adres: Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny im. prof. W. Orłowskiego CMKP ul. Czerniakowska 231 00-416 Warszawa

2. Zgodnie z art. 12 ust 1 Ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się, osoba uprawniona powinna zgłosić zamiar skorzystania ze świadczeń udzielanych przez Szpital, co najmniej 2 dni robocze przed terminem. Nie dotyczy to sytuacji nagłych, zagrażających zdrowiu lub życiu. Wzór zgłoszenia do pobrania.

3. Osoba uprawniona ma prawo do skorzystania z pomocy osoby towarzyszącej w kontaktach ze Szpitalem. Prawo to może być ograniczone wyłącznie ze względu na zasady określone w przepisach Ustawy o ochronie informacji niejawnych.

### **Procedura świadczeń zdalnych**

Teleporada jest świadczeniem zdrowotnym udzielanym w formie porady telefonicznej.

Osobą udzielającą teleporady może być lekarz, pielęgniarka lub położna, stosownie do swoich uprawnień i zakresu świadczonych usług.

Pracownik odpowiedzialny za rejestrację pacjenta po wstępnym rozpoznaniu potrzeby zdrowotnej, informuje pacjenta na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada oraz podaje datę i godzinę teleporady.

W ustalonym terminie osoba udzielająca świadczeń w ramach teleporady kontaktuje się z pacjentem na wskazany przez pacjenta numer telefonu.

Teleporada realizowana jest nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się (telefonicznego lub osobistego) pacjenta do Poradni lub w późniejszym terminie ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym.

Potwierdzenie tożsamości pacjenta odbywa się na podstawie danych zawartych w dokumentacji medycznej lub deklaracji np. numer PESEL, data urodzenia.

Personel Poradni w celu wykonania porady telefonicznej zobowiązany jest do podjęcia co najmniej trzykrotnej próby kontaktu z pacjentem, w odstępie nie krótszym niż 5 minut. W sytuacji braku kontaktu teleporada jest anulowana, a pacjent zobowiązany jest do ponownego kontaktu z Rejestracją i ustalenia nowego terminu.

W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Świadczeniodawcy, takich jak awaria urządzeń, systemów komunikacji lub brak dostępności lekarza, niezwłocznie ustalany jest nowy termin teleporady.

Podczas teleporady osoba jej udzielająca zbiera wywiad, dokonuje oceny stanu zdrowia pacjenta, ustala czy teleporada jest wystarczająca do aktualnego problemu zdrowotnego, w razie potrzeby wystawia e-receptę, e-skierowanie, e-zwolnienie, e-zlecenie na wyroby medyczne, a także wystawia dokumenty w formie papierowej do odbioru osobistego w Poradni (m.in. skierowania na badania diagnostyczne laboratoryjne). Pacjent informowany jest ponadto o sposobie realizacji wyżej wymienionych e-dokumentów oraz możliwości założenia Internetowego Konta Pacjenta (IKP).

Świadczenia zdrowotne zrealizowane w ramach teleporady odnotowywane są w dokumentacji medycznej.

Świadczenia w bezpośrednim kontakcie z pacjentem udzielane są:

- a) w przypadku gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady – z wyłączeniem sytuacji, gdy lekarz, pielęgniarka, położna może bez dokonania badania pacjenta, wydać zaświadczenie, wystawić receptę niezbędną do kontynuacji leczenia oraz zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej,
- b) podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru,
- c) w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
- d) w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej,
- e) w przypadku dzieci do 6. roku życia, poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego.

### **Procedura współpracy z organizacjami pozarządowymi.**

Na podstawie Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie zgodnie z art.1. ust.1 reguluje zasady prowadzenia działalności pożytku publicznego przez organizacje pozarządowe oraz inne podmioty prowadzące działalność pożytku publicznego w sferze zadań publicznych oraz współpracy

organów administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi, uzyskiwania przez organizacje pozarządowe statusu organizacji pożytku publicznego oraz funkcjonowania organizacji pożytku publicznego, sprawowania nadzoru nad prowadzeniem działalności pożytku publicznego, a także tworzenia i funkcjonowania rad działalności pożytku publicznego. Ustawa reguluje również warunki wykonywania świadczeń przez wolontariuszy oraz korzystania z tych świadczeń.

Formy współpracy.

- a) działania informacyjne i promocyjne dla osób wykluczonych i/lub zagrożonych wykluczeniem społecznym lub zdrowotnym,
- b) realizacja i/lub uczestnictwo we wspólnych projektach finansowanych z funduszy unijnych,
- c) realizacja i/lub uczestnictwo we wspólnych programach aktywności lokalnej,
- d) szkolenia pracowników,
- e) wymiana informacji i doświadczeń,
- f) prowadzenie analiz/badań wybranych problemów społecznych i zdrowotnych.

Tematyka problemów podejmowanych podczas współpracy.

- a) bezradności w sprawach opiekuńczo – wychowawczych,
- b) niepełnosprawności,
- c) uzależnienia (alkohol, narkotyki),
- d) długotrwałej i ciężkiej choroby.

Koordynatorem ds. dostępności jest Pan Bogdan Wójtowicz, e-mail: [bwojtowicz@szpital-orlowskiego.pl](mailto:bwojtowicz@szpital-orlowskiego.pl) , tel. (22) 58-41-111.

Dyrektor  
Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego  
im. prof. Witolda Orłowskiego CMKP  
*Tomasz Kopiec*