

**PROCEDURA PRZYJAZNEJ OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI
POTRZEBAMI w Podstawowej Opiece Zdrowotnej w Powiatowym Centrum
Zdrowia sp. z o.o. w restrukturyzacji w Otwocku**

§1

WSTĘP

1. Za osobę ze szczególnymi potrzebami uznaje się osobę, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami. Przez ograniczenie mobilności rozumie się osobę poruszającą się na wózku inwalidzkim lub przy pomocy innego sprzętu pomagającego w poruszaniu się, np. chodzik, kule.
2. Przychodnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej Powiatowego Centrum Zdrowia sp. z o.o. w restrukturyzacji (zwany dalej POZ lub Przychodnią) zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Procedura określa sposób postępowania pracowników POZ w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§2

UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Wejścia do budynku Przychodni jest przystosowane dla osób z niepełnosprawnością ruchową lub innymi ograniczeniami mobilności.
2. Na terenie Przychodni znajdują się następujące udogodnienia architektoniczne:
 - winda dostępna z poziomu chodnika, wyposażona w czytelny panel wyboru poziomu (piętra) Przychodni oraz w komunikaty głosowe określające kierunek poruszania się windy, np. „jazda do góry” i określające poziom zatrzymania się windy, np. „piętro pierwsze”.
 - podjazd z poręczami dla osób o ograniczeniach mobilności, umożliwiający łatwe dostanie się do rejestracji i do lekarza.
 - toalety przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, znajdujące się na każdym poziomie budynku Przychodni.
 - miejsce parkingowe wydzielone dla pojazdu osoby posiadającej identyfikator osoby niepełnosprawnej. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się parkowanie pojazdu bez odpowiedniego identyfikatora, za zgodą personelu Rejestracji Przychodni.

§3

OBSŁUGA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

1. Do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami Przychodnia zapewnia pomoc Pracowników. Pomoc Pracownika Przychodni może nastąpić w każdej chwili i na każdym etapie wizyty w Przychodni. Osoba potrzebująca wsparcia wybiera dogodny dla siebie sposób sygnalizacji Pracownikowi Przychodni, potrzebę uzyskania pomocy, np. gestem, poprzez wypowiedzenie przywołania personelu lub przez osobę trzecią. Można także zadzwonić do Rejestracji i powiadomić personel o miejscu pobytu w danej chwili (na terenie Przychodni) i określić jakiej pomocy się oczekuje. Każdy Pracownik Przychodni jest zobowiązany do udzielenia wsparcia lub do powiadomienia innych osób, które posiadają umiejętności kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami.

2. Po przybyciu do Przychodni, pacjent otrzymuje asystę Pracownika Przychodni w trakcie całej wizyty lub tylko w zakresie określonym przez Pacjenta. Pracownik przedstawia się Pacjentowi informując w jaki sposób najłatwiej się z nim skontaktować lub gdzie można go znaleźć w razie zaistnienia potrzeby pomocy. Pracownik ma obowiązek, w zrozumiały dla Pacjenta sposób, opisać przebieg wizyty w Przychodni oraz uzgodnić z Pacjentem zakres i czas oczekiwanego wsparcia.

3. Personel Przychodni dobiera środki komunikacji i wsparcia Pacjenta odpowiednie do stwierdzonych potrzeb, a w szczególności:

3.1. Osobie niedowidzącej lub niewidomej zapewnia asystenta na czas pobytu w Pacjenta w Przychodni. Na bieżąco informuje pacjenta w jakim kierunku się udają, ile jest schodów, kiedy schody się kończą, po której stronie jest gabinet lekarza, wskazują miejsce siedzące w poczekalni i o innych okolicznościach istotnych dla Pacjenta. Asysta kończy się z chwilą wyjścia na zewnątrz Przychodni lub na prośbę Pacjenta z chwilą doprowadzenia Pacjenta do pieszego ciągu komunikacyjnego.

3.2. Osobie niedosłyszącej lub głuchej zapewnia asystenta na czas pobytu w Pacjenta w Przychodni. Asystentem pierwszego kontaktu jest personel posiadający umiejętność komunikowania się w języku migowym. Pacjentowi zapewnia się miejsce wygodne do wypełniania dokumentu „Karta Komunikacji Medycznej”, stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej procedury. Asystent informuje lekarza o przybyciu pacjenta niedosłyszącego lub głuchego. Pacjent na wizytę zgłasza się z wypełnioną Kartą Komunikacji Medycznej. W gabinecie Pacjent może skorzystać z systemu obsługi języka migowego. Asysta kończy się z chwilą wyjścia na zewnątrz Przychodni lub na prośbę Pacjenta z chwilą doprowadzenia Pacjenta do pieszego ciągu komunikacyjnego.

3.3. Osobie wymagającej komunikacji tekstem łatwym do zrozumienia, zapewnia asystenta na czas pobytu w Pacjenta w Przychodni. Pacjentowi zapewnia się miejsce wygodne do wypełniania dokumentu „Karta Komunikacji Medycznej”, stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej procedury, a w przypadku stwierdzenia kłopotów Pacjenta z jego wypełnieniem, przeprowadza z Pacjentem wywiad, zgodnie z kartą. Asystent informuje lekarza o przybyciu pacjenta niedosłyszącego lub głuchego. Pacjent na wizytę zgłasza się z wypełnioną Kartą Komunikacji Medycznej. Asysta kończy się z chwilą wyjścia na zewnątrz Przychodni lub na prośbę Pacjenta z chwilą doprowadzenia Pacjenta do pieszego ciągu komunikacyjnego.

3.4. Osobie z ograniczenia poruszania się zapewnia asystenta na czas pobytu w Pacjenta w Przychodni, o ile Pacjent wyrazi taką wolę.

Wszystkim Pacjentom Przychodnia zapewnia miejsce, w którym mogą podyktować lub napisać lub opisać słownie problem, z którym przybyli do Przychodni. Miejsce to powinno zapewniać Pacjentowi spokój i prywatność, a także zachowanie zasad ochrony danych osobowych.

Osobę ze szczególnymi potrzebami, personel Przychodni informuje o udogodnieniach architektonicznych i organizacyjnych, które mogą dla Pacjenta przydatne w czasie wizyty w Przychodni.

4. Rezerwacja wizyty i wizyta u lekarza internisty lub pielęgniarki

4.1. Rezerwacji można dokonać osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem osoby trzeciej.

4.2. Po przybyciu do Przychodni, należy pobrać numerek w biletomacie systemu kolejkowego. System kolejkowy posiada wyświetlacze z dużym kontrastem dla osób niedowidzących oraz powiadomienia głosowe dla osób niewidomych. Osoby, dla których obsługa urządzenia jest z różnych przyczyn trudna, proszone są o przywołanie personelu Przychodni.

4.3. W trakcie rezerwacji wizyty dla osoby ze szczególnymi potrzebami, osoba rezerwująca wizytę proszona jest o poinformowanie Pracownika Rejestracji o potrzebie wsparcia przy przemieszczaniu się w Przychodni oraz do i z budynku. Personel Przychodni dokonuje odpowiednich uzgodnień i odpowiada za odpowiednią organizację obsługi Pacjenta, biorąc pod uwagę rodzaj i stopień szczególnych potrzeb.

4.4. Poczekalnia wyposażona jest w umieszczone nad każdym gabinetem wyświetlacze dedykowane szczególnie osobom głuchym i niedosłyszącym i komunikaty głosowe dedykowane szczególnie osobom niewidomym i niedowidzącym. Numer wizyty pojawia się na wyświetlaczu (aktualny i numery oczekujące w kolejności) i jednocześnie można usłyszeć komunikat głosowy przekazujący numer wizyty. Zarówno pojawienie się numeru jak i komunikatu głosowego oznacza, że Pacjent mający wskazany na wyświetlaczu numer wizyty jest proszony do gabinetu przez lekarza.

§4

DOSTĘP DO TŁUMACZA MIGOWEGO

1. Przychodnia umożliwia świadczenia usług tłumacza PJM (polskiego języka migowego), do SJM (systemu języka migowego) i SKOGN (systemu komunikowania się osób głuchoniewidomych).
2. Przychodnia zapewnia komunikację z osobą niedosłyszącą lub głuchą poprzez:
 - 2.1. Asystenta posługującego się językiem migowym.
 - 2.2. Aplikację komputerową, zapewniającą zdalne połączenie z tłumaczem języka migowego
3. O potrzebie skorzystania z usługi tłumaczenia na język migowy należy odpowiednio wcześniej powiadomić personel Przychodni i wypełnić wniosek o udostępnienie usługi tłumacza migowego. Wniosek można pobrać ze strony internetowej Powiatowego Centrum Zdrowia sp. z o.o. w restrukturyzacji <https://pcz-otwock.pl/dokumenty-do-pobrania.html>. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
4. Wniosek można wypełnić osobiście w Przychodni, przy pomocy personelu Przychodni lub przesłać pocztą elektroniczną na adres przychodnia.ogolna@pcz-otwock.pl.
5. Po otrzymaniu wniosku pracownik Rejestracji przekazuje otrzymany dokument Koordynatorowi POZ, a pod jego nieobecność osobiście upewnia się, czy pomoc Pracownika Przychodni posługującego się językiem migowym będzie wystarczająca. W przypadku oceny, że pomoc ta może być niewystarczająca lub gdy Wnioskodawca nie wyraża zgody na pomoc ze strony Pracownika Przychodni, pracownik Rejestracji przekazuje wniosek do Kierownika POZ, celem dokonania zgłoszenia odpowiedniego zapotrzebowania.

6. Po uzyskaniu akceptacji wniosku, personel Przychodni podejmuje działania celem zapewnienia realizacji wnioskowanej usługi.

7. Świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. 2021 poz. 573), która zgłosi chęć skorzystania z tłumacza języka migowego.

§5

ZASTĘPCZA FORMA PODPISU

Dla osób ze szczególnymi potrzebami, dla których złożenie podpisu w tradycyjny sposób, dopuszcza się następujące metody:

1. W przypadku podpisywania dokumentów w Przychodni:

W obecności Pracownika Przychodni, Pacjent składa odcisk palca na odpowiednim dokumencie, w miejscu przeznaczonym na podpis. Wszelkie niezbędne materiały służące do zamieszczenia takiego podpisu, zapewnia Przychodni.

2. W przypadku dokumentów dostarczanych pocztą tradycyjną:

2.1. Na dokumencie, w miejscu przeznaczonym na podpis Pacjenta, będzie znajdował się odcisk palca Pacjenta, a obok inna osoba dokona zapisu o treści „na życzenie Pacjenta *imię i nazwisko Pacjenta*” złoży swój podpis, a jego własnoręczność została poświadczona przez notariusza.

2.2. Na dokumencie, w miejscu przeznaczonym na podpis Pacjenta, podpis składa inna osoba, a własnoręczność podpisu jest poświadczona przez notariusza z zaznaczeniem, że został złożony na życzenie nie mogącego pisać, ale mogącego czytać Pacjenta.

Prawidłowy odcisk palca jest wyraźny, odcisnięty na kartce papieru od lewej do prawej strony lub od prawej do lewej strony. W przypadku stwierdzenia przez Pracownika Przychodni zbyt słabej wyrazistości odcisku, Pracownik Przychodni może odmówić przyjęcia dokumentu.

3. W przypadku dokumentów dostarczanych pocztą elektroniczną

§ 6

KONTAKT Z PRZYCHODNIĄ PODSTAWOWEJ OPIEKI

ZDROWOTNEJ Kontakt z Przychodnią możliwy jest:

1. Osobiście – Przychodnia jest czynna w dni robocze od godziny 7:30 do godziny 18:00;
2. Telefonicznie – pod numerem 22 778 12 200;
3. Elektronicznie - przychodnia.ogolna@pcz-otwock.pl;
4. Pocztą tradycyjną na adres:

Powiatowe Centrum Zdrowia sp. z o.o. w
restrukturyzacji Przychodnia Podstawowej Opieki
Zdrowotnej ul. Armii Krajowej 3
05-400 Otwock

§7

POSTANOWIENIE KOŃCOWE

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy Pracownik Przychodni Podstawowej Opieki Zdrowotnej Powiatowego Centrum Zdrowia sp. z o.o. w restrukturyzacji zobowiązany jest okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc.