

REGULAMIN ROZPATRYWANIA SKARG I WNISKÓW W ZESPOLE OPIEKI ZDROWOTNEJ W BOLESŁAWCU

§ 1

Regulamin rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole, zwany dalej „Regulaminem” określa organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych do Zespołu.

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
 - a) naruszenie praw świadczeniobiorców w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych w Zespole, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw przez pracowników Zespołu,
 - b) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Zespołu.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy poprawy jakości udzielania świadczeń zdrowotnych, ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, a także sprawy związane z efektywniejszym wykonywaniem zadań przez komórki organizacyjne Zespołu lub poszczególnych pracowników.

§ 3

Nie kwalifikuje się jako skarg pism, z których treści wynika, że sprawa będąca przedmiotem skargi została rozstrzygnięta prawomocnym wyrokiem sądu lub ostateczną decyzją administracyjną.

§ 4

1. Wnoszącego pisemnie skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać w szczególności:
 - a) oznaczenie komórki udzielającej odpowiedzi na skargę,
 - b) wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona,
 - c) podpis osoby uprawnionej (osoby uprawnione do podpisywania odpowiedzi na skargi i wnioski wyszczególnione są w ust.4)
3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i jeśli to możliwe, także prawne.
4. Odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje Dyrektor Zespołu lub Specjalista ds. Praw Pacjenta, jeśli Dyrektor Zespołu udzieli mu pełnomocnictwa w tym zakresie.

§ 5

Interesanci przyjmowani są w sprawie skarg i wniosków przez:

1. Dyrektora Zespołu – **w każdy poniedziałek w godzinach 14.00-15.00**,
2. Specjalistę ds. Praw Pacjenta – codziennie w zwykłych godzinach pracy Zespołu,
3. Ordynatora/Kierownika komórki organizacyjnej Zespołu – w miarę możliwości w godzinach pracy Zespołu lub po uprzednim telefonicznym uzgodnieniu terminu spotkania.

§ 6

W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.

1. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi załącznik do regulaminu.
2. Przyjmujący skargę lub wniosek jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.
3. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych ustnie, obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.
4. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie sprawę rozstrzyga się w sposób natychmiastowy lub sporządza notatkę służbową w trybie określonym w ust. 1-4.

§ 7

1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak, niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.
2. W przypadku nie rozstrzygnięcia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1 należy poinformować skarżącego lub wnioskodawcę o podjętych czynnościach zmierzających do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
3. Rzecznik Praw Obywatelskich, posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu albo przekazali skargę lub wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku, a jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o zakresie jej rozpatrzenia – najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

§ 8

1. Rejestr Skarg i Wniosków dotyczący spraw pacjentów prowadzi Specjalista ds. Praw Pacjenta.

§ 9

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie, a w szczególności pisemnie oraz ustnie do protokołu.
2. Skarga lub wniosek mogą być złożone w różnych formach (drogą pocztową, faksem, telefonicznie, odrębnym pismem lub poprzez osobiste doręczenie pisma przez osobę zainteresowaną).
3. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
5. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nie ujawnianie swojego nazwiska i adresu.
6. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym skarżącego lub innej osoby za jej pisemną zgodą.

DYREKTOR
[Signature]
Kamili Barczyk

