

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW W WOJSKOWEJ
SPECJALISTYCZNEJ PRZYCHODNI LEKARSKIEJ
SPZOZ W SIEDLCACH

§ 1 CEL PROCEDURY

Procedura określa organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wojskowej Specjalistycznej Przychodni Lekarskiej SP ZOZ w Siedlcach, zwanej dalej Przychodnią.

§ 2 ZAKRES OBOWIĄZYWANIA

Procedura obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych Przychodni.

§ 3 PRZEDMIOT SKARGI I WNIOSKU

1. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:
 - naruszenie praw świadczeniobiorców w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw;
 - zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Przychodni.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, a także sprawy związane z efektywniejszym wykonywaniem zadań.

§ 4 PODMIOT UPRAWNIONY DO ZŁOŻENIA SKARGI I WNIOSKU

1. Każdy Pacjent ma prawo do zgłoszenia Dyrektorowi skarg i wniosków.
2. Procedura dotyczy także rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Przychodni przekazanych do rozpatrzenia przez inne instytucje, do których skarga została złożona, w tym do:
 - Ministerstwa Zdrowia,
 - Narodowego Funduszu Zdrowia,
 - Rzecznika Praw Pacjenta,
 - innych instytucji i osób nadrzędnych wobec Przychodni lub nadzorujących jego działalność.

§ 5 PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Przychodnia przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących

przepisów prawa.

2. Dyrektor lub wyznaczony przez Dyrektora pracownik przyjmują skargi i wnioski codziennie od godz. 13.00 do 15.00.
3. Na tablicy ogłoszeń dla pacjentów umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Sekretariat. Wpis do rejestru następuje przed wszczęciem postępowania wyjaśniającego.
5. Skargi i wnioski wnoszone do Przychodni podlegają niezwłocznemu zgłoszeniu do Sekretariatu celem ich ewidencji w Rejestrze skarg i wniosków. Zgłoszenie skargi lub wniosku do sekretariatu musi być dokonane niezwłocznie.
6. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna. Decyzję o zakwalifikowaniu informacji do kategorii skargi/wniosku podejmuje Dyrektor.
7. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie, a w szczególności pisemnie (w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej, telegraficznie lub za pomocą telefaksu) oraz ustnie do protokołu.
8. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
9. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy.
10. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.
11. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych ustnie obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.

§ 6 PODMIOT ROZPATRUJĄCY SKARGI I WNIOSKI

1. Osobą właściwą do rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Przychodni jest Dyrektor.

2. Dyrektor Przychodni może przekazać skargę do rozpatrzenia Kierownikowi komórki organizacyjnej, której skarga dotyczy.
3. W przypadku, gdy treść pisma wpływającego do komórki organizacyjnej wskazuje na skargę lub wniosek, Kierownik komórki organizacyjnej niezwłocznie przekazuje skargę lub wniosek do Dyrektora.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.

§ 7 ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście 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.
3. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi, a sprawy szczególnie skomplikowane - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania wyjaśniającego.
4. Rozpatrzenie skargi bądź wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.
5. Skargi i wnioski przed ich merytorycznym załatwieniem winny być zbadane z należytą starannością i wnikliwością oraz poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności mających znaczenie dla ich prawidłowego załatwienia.
6. W przypadku skarg dotyczących świadczeń zdrowotnych osobą przygotowującą wstępne rozpoznanie wniosku jest Pielęgniarka Koordynująca, za wyjątkiem przypadków, w których skarga bezpośrednio jej dotyczy - wówczas podmiotem właściwym do rozpatrzenia skargi jest Dyrektor.
7. W przypadku skarg dotyczących opieki pielęgniarskiej nad pacjentem osobą przygotowującą wstępne rozpoznanie wniosku jest Pielęgniarka Koordynująca w

przypadkach, w których skarga bezpośrednio dotyczy Pielęgniarki Koordynującej -wówczas podmiotem właściwym do rozpatrzenia skargi jest Dyrektor.

8. Osoba dokonująca wstępnego rozpatrzenia skargi w szczególności zapoznaje się z całością posiadanej przez Przychodnię dokumentacji w przedmiotowej sprawie oraz może zwracać się do osób bezpośrednio związanych z przedmiotem skargi o wyjaśnienia ustne lub pisemne.
9. W zależności od skomplikowania sprawy osoba wyznaczona do jej wstępnego rozpoznania formułuje swoje wnioski do Dyrektora na piśmie lub ustnie.
10. Projekt odpowiedzi na skargę/wniosek wraz z kompletem załączników (dokumentów) osoba rozpatrująca sprawę, przekazuje do podpisu Dyrektorowi. Ostateczna aprobata udzielonej odpowiedzi należy do Dyrektora Przychodni.
11. Pracownicy, którym przekazano skargi lub wnioski w celu ich zbadania, ponoszą służbową odpowiedzialność za dokonanie ustaleń dotyczących sprawy. Pracownicy, o których mowa w zdaniu poprzednim, powinni uczynić to z należytą starannością oraz z zachowaniem obowiązujących terminów.
12. W przypadku nie rozstrzygnięcia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 3, należy poinformować skarżącego lub wnioskodawcę o podjętych czynnościach zmierzających do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
13. Instytucje, które przekazały skargę lub wniosek innemu podmiotowi, powinny być zawiadomione 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.
14. Jeżeli Przychodnia nie jest właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku, obowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać je właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
15. Wnoszącego pisemnie skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Odpowiedź przesyła się listem poleconym.

16. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać, w szczególności:
- oznaczenie komórki udzielającej odpowiedzi na skargę,
 - wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona,
 - podpis osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi (Dyrektora).
17. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
18. Jeśli skarga dotyczyła świadczeń medycznych kopię skargi i odpowiedzi (a jeśli w toku rozpatrywania wytworzono również inne dokumenty, także ich kopie) umieszcza się w historii choroby/historii zdrowia i choroby.

§ 8 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Nadzór nad rozpatrywaniem skarg i wniosków w Przychodni sprawuje Dyrektor.
2. Skargę (wniosek) i płynące z nich doświadczenia Dyrektor lub Pielęgniarka Koordynująca omawia na najbliższej odprawie z personelem.
3. Jeśli w toku rozpatrywania skargi/wniosku sformułowano wnioski i/lub zalecenia do wprowadzenia w życie kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza Dyrektor.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej procedurze zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz.46).