

Regulamin organizacyjny przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg/wniosek w Powiatowym Centrum Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opolu Lubelskim.

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin – dokument, który reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków w Powiatowym Centrum Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opolu Lubelskim.
2. Rejestr – oznacza rejestr skarg i wniosków składanych w Powiatowym Centrum Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opolu Lubelskim,
 - 1) Skarga - przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw,
 - 2) Wniosek - przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, jakości udzielanych świadczeń, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspakajania potrzeb pacjentów Spółki.
 - 3) Treść złożonego pisma bądź ustnego zgłoszenia do protokołu, a nie forma zewnętrzna decyduje o tym, czy pismo jest skargą czy wnioskiem.

Rozdział II

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być składane przez pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego oraz inną upoważnioną przez pacjenta osobę, a także przez każdą osobę mającą interes w złożeniu skargi czy wniosku.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Powiatowego Centrum Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opolu Lubelskim pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, przez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą w ramach Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) a także ustnie do protokołu (wzór protokołu stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu).
3. Każdorazowo Prezes Zarządu dokonuje analizy przyjętych/złożonych skarg i wniosków pod kątem spełniania właściwych wymogów formalno-prawnych oraz kwalifikuje złożone pismo odpowiednio jako skarga lub wniosek.
4. Obowiązek rozpatrzenia i załatwienia skargi lub wniosku powstaje wówczas, gdy złożony dokument zawiera imię i nazwisko (nazwę) oraz adres podmiotu wnoszącego. Treść skargi i wniosku niezawierającego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania. Niemniej jednak podlegają one analizie w celu doskonalenia jakości.
5. 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 otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania (wzór wezwania do uzupełnienia skargi/wniosku stanowi załącznik Nr 2, wzór zawiadomienia o pozostawieniu skargi/wniosku bez rozpoznania stanowi załącznik Nr 3)
6. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza na tę okoliczność protokół, który powinien zawierać:
 - 1) datę, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego,
 - 2) zwięzły opis treści sprawy,
 - 3) podpis podmiotu wnoszącego skargę lub wniosek i przyjmującego zgłoszenie.

Rozdział III

Przyjęcia w sprawach skarg i wniosków

§ 3

1. W Powiatowym Centrum Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w sprawie skarg i wniosków przyjmują:
 - 1) Członkowie Zarządu, w terminach uzgodnionych i podanych do wiadomości zainteresowanym oraz każdego innego dnia poza godzinami pracy Spółki po uprzednim, telefonicznym umówieniu terminu.

- 2) Informacja w sprawie trybu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Powiatowym Centrum Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opolu Lubelskim, stanowi załącznik Nr 4 do niniejszego Regulaminu.
- 3) W razie nie obecności członków Zarządu – Pełnomocnik, Dyrektor ds. Medycznych, Dyrektor ds. Pielęgniarstwa, Prokurent w godzinach pracy Spółki.
- 4) Skargi i wnioski nie dotyczące Spółki przekazywane są nie później niż w terminie 7 dni, właściwemu organowi, z przekazaniem o tym fakcie informacji skarżącemu (wnoszącemu).

§ 4

1. W poszczególnych komórkach organizacyjnych Spółki istnieje możliwość zgłaszania skarg i wniosków poprzez wpisanie do przeznaczonej do tego celu Książki skarg i wniosków pacjentów, wzór Książki skarg i wniosków stanowi załącznik nr 5 do niniejszego Regulaminu.
2. Książka skarg i wniosków umieszczona jest w widocznym miejscu.
3. W Spółce w widocznym miejscu umieszcza się informację wskazującą:
 - 1) komórkę organizującą przyjmującą oraz koordynującą rozpatrywanie skarg i wniosków,
 - 2) dni i godziny przyjęć w sprawach skarg i wniosków.
4. Obsługę organizacyjną przyjęć w sprawach skarg i wniosków prowadzą pracownicy Biura Zarządu.

§ 5

1. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
2. W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonego telefonicznie, przyjmujący informuje skarżącego o sposobach ich złożenia, o których mowa w § 2.
3. Ze skargi złożonej w formie ustnej lub telefonicznej pracownik Spółki zobowiązany jest sporządzić notatkę służbową, która powinna zawierać: datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego wraz z numerem telefonu, zwięzły opis treści sprawy, podpis przyjmującego, a następnie niezwłocznie przekazać Zarządowi Spółki.

Rozdział IV

Rozpatrywanie i załatwienie skarg i wniosków

§ 6

1. Przekazywanie skarg i wniosków do rozpatrzenia wg właściwości, analiza i ocena skarg i wniosków, prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków powierza się pracownikom Biura Zarządu.
2. Pracownik Biura Zarządu dokonuje czynności określonych w ust. 1 po uzgodnieniu z Zarządem Spółki.
3. Wpływające do Spółki skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia, są rejestrowane w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez pracownika Biura Zarządu.
4. Pracownik Biura Zarządu dokonuje rejestracji skargi i wniosku z adnotacją terminu ich rozpatrzenia.
5. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku, pracownik Biura Zarządu dokonuje analizy złożonego pisma pod kątem spełniania właściwych wymogów formalno-prawnych.
6. Czynności określone w pkt. 5 są konsultowane z Radcą Prawnym Spółki.
7. Następnie pracownik Biura Zarządu, zgodnie z dekreacją członka Zarządu, przekazuje skargę lub wniosek właściwym merytorycznie komórkom organizacyjnym do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i opracowania projektu odpowiedzi w zakresie ich dotyczącym.
8. Kierownik właściwej komórki organizacyjnej lub wskazany przez niego pracownik na wniosek Zarządu Spółki ma obowiązek dostarczyć materiały niezbędne do analizy zdarzenia będącego przedmiotem skargi lub wniosku.
9. Po otrzymaniu projektu odpowiedzi z właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej, pracownik Biura Zarządu analizuje otrzymany projekt odpowiedzi pod względem wyczerpania zakresu tematycznego stawianych w skardze lub wniosku zarzutów/inicjatyw. Przygotowany projekt odpowiedzi jest konsultowany z Zarządem Spółki.
10. Akceptacja projektu odpowiedzi i zatwierdzenie dokonywane jest przez jednego z członków Zarządu.
11. W przypadku uwag lub wątpliwości co do treści zawartych w przygotowanym projekcie odpowiedzi, pracownik Biura Zarządu ustala wprowadzane zmiany z merytoryczną komórką organizacyjną, Zarządem Spółki lub Radcą Prawny w zakresie poprawności zapisów z obowiązującymi przepisami.
8. Pracownik Biura Zarządu zobowiązany jest pisemnie zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia skargi lub wniosku w trybie zapisów Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania rozpatrywania skarg i wniosków oraz art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 roku.
12. Odpowiedź na skargę jest wysyłana listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Kopia odpowiedzi przechowywana jest przez pracowników Biura Zarządu.

§ 7

1. Zgłaszane skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane starannie, bez zbędnej zwłoki.
2. Załatwienie skarg i wniosków powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności spraw. Załatwienie polega na rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień, i w miarę możliwości przyczyn ich powstania oraz zawiadomienia w sposób wyczerpujący skarżącego (zgłaszającego skargę lub wniosek) o wynikach rozpatrzenia, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych stosownych środkach i działaniach.

§ 8

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. Sprawy szczególnie skomplikowanej - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania, zaś w postępowaniu odwoławczym - w ciągu miesiąca od dnia otrzymania odwołania.

§ 9

1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy świadczeń zdrowotnych w tym naruszenia praw pacjenta Zarząd Spółki może w drodze zarządzenia powołać Zespół ds. wyjaśnienia skargi lub wniosku.
2. Zarządzenie musi określać skład zespołu, pełnioną funkcję, cel, zalecenia, terminy do złożenia wyjaśnień/zalecenia.
3. W skład zespołu obligatoryjnie wchodzi Szpitalny Zespół ds. Etyki. Jeżeli skarga dotyczy określonego pracownika, w skład zespołu wchodzi bezpośredni przełożony, z zastrzeżeniem, iż nie może być przewodniczącym zespołu.

Rozdział V

Nadzór i kontrola rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

§ 10

1. Kontrolę przestrzegania zasad organizacji, przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Powiatowym Centrum Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opolu Lubelskim sprawuje Szpitalny Zespół ds. Etyki.
2. Nadzór nad realizacją zadań wynikających z niniejszego Regulaminu sprawuje Zarząd Spółki.

§ 11

1. Na podstawie Rejestru Skarg i Wniosków, pracownik Biura Zarządu dokonuje oceny załatwiania skarg i wniosków oraz przedstawia ich analizę w sprawozdaniu do Zarządu Spółki.
2. Niniejsza analiza sporządzana jest raz na rok w terminie do dnia 15 stycznia roku następnego.

Rozdział VI

Odpowiedzialność i uprawnienia

§ 12

1. Osoby wyznaczone do wstępnego rozpatrzenia skarg i wniosków – ponoszą odpowiedzialność w zakresie dostarczenia i zebrania niezbędnych materiałów i informacji na temat rozpatrywanej skargi lub wniosku w wyznaczonym terminie.
2. Osoby wyznaczone do przygotowania projektu odpowiedzi ponoszą odpowiedzialność za załatwianie ze szczególną starannością, terminowo bez zbędnej zwłoki.
2. Odpowiedzialność poszczególnych osób biorących udział w rozpatrywaniu skarg, wniosków określone są w treści niniejszego regulaminu.

PREZES ZARZĄDU
Powiatowego Centrum Zdrowia sp. z o.o.
Gabriel Maj

Opole Lubelskie, dnia 24 kwietnia 2024 roku

Opr. M.K.

Wnoszący (a) dołączyła*/nie dołączyła* do protokołu następujące załączniki:

1.

2.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

PROTOKÓŁ SPORZĄDZIŁ:

.....

(imię nazwisko oraz stanowisko służbowe)

WNOSZĄCY:

.....

(data i podpis)

* niepotrzebne skreślić

znak sprawy:

**WEZWANIE
DO USUNIĘCIA BRAKÓW FORMALNYCH**

Na podstawie § 8 ust 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 roku Nr 5 poz. 46), w związku z Pana/Pani skargą*/wnioskiem* z dnia.....dotyczącym.....

.....
wzywam do uzupełnienia braków formalnych ww. skargi*/wniosku* w terminie 7 dni od dnia odebrania niniejszego wezwania, poprzez:

.....
.....
.....

nieusunięcie wskazanych braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie bez rozpoznania.

.....

(data i podpis)

* niepotrzebne skreślić

ZAWIADOMIENIE O POZOSTAWIENIU SKARGI*/WNIOSKU* BEZ ROZPOZNANIA

Na podstawie § 8 ust 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 roku Nr 5 poz. 46), zawiadamia się o pozostawieniu skargi*/wniosku* z dniabez rozpatrzenia.

Uzasadnienie:

.....
.....
.....
.....

.....

(data i podpis)

* niepotrzebne skreślić

Informacja w sprawie zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Powiatowym Centrum Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opolu Lubelskim

Szanowni Pacjenci,

Zarząd Spółki Powiatowe Centrum Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opolu Lubelskim, informuje, że skargi i wnioski można składać: pisemnie, ustnie, telefonicznie lub za pomocą faksu, poczty elektronicznej oraz przez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą w ramach Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP).

Istnieje możliwość wpisania swoich uwag do Książki Skarg i Wniosków Pacjentów. Celem sprawdzenia satysfakcji Pacjentów z udzielanych świadczeń są również możliwe do wypełnienia w każdej komórce medycznej anonimowe ankiety satysfakcji Pacjentów. Ankiety należy złożyć w specjalnie przeznaczonych do tego celu skrzynek.

Skargi i wnioski należy kierować do:

Zarządu Powiatowego Centrum Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opolu Lubelskim.

- Dane kontaktowe: Powiatowe Centrum Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opolu Lubelskim 24-300 Opole Lubelskie, ul. Przemysłowa 4a, sekretariat tel/fax (81) 458-21-75, e-mail: sekretariat@pczol.pl
- Zarząd Spółki przyjmuje w sprawie skarg i wniosków:
 - we wtorki i czwartki od godz. 11.00 do 13.00
 - każdego innego dnia – po wcześniejszym telefonicznym umówieniu, również po godzinie 15.00.
- w razie nieobecności Zarządu Powiatowego Centrum Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opolu Lubelskim w sprawie skarg i wniosków przyjmują: Pełnomocnik Praw Pacjenta, Dyrektor ds. medycznych, Dyrektor ds. pielęgniarstwa, Prokurent.
- Pełnomocnik Praw Pacjenta Powiatowego Centrum Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością przyjmując pod adresem: 24-320 Poniatowa, ul. Fabryczna 18

Pacjent może złożyć skargę lub wniosek do niżej wymienionych instytucji;

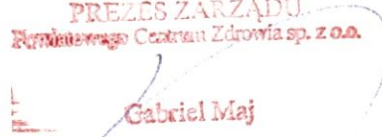
- Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, w zakresie nieprzestrzegania praw pacjenta, adres: ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa, e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl tel: (22) 532-82-50 fax: (22) 506-50-64,
- Okręgowy Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Lubelskiej Izby Lekarskiej, w zakresie naruszenia przepisów o wykonywaniu zawodu lekarza i etyki zawodowej, adres: 20-079 Lublin, ul. Chmielna 4, tel: (81) 536 04 50 fax: (81) 536-04-70, e-mail: sekretariat@oil.lublin.pl,
- Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych, w zakresie naruszenie przepisów o wykonywaniu zawodu pielęgniarki i położnej adres: 20-072 Lublin, ul. Czechowska 3a tel. 81 536-67-51, e-mail: rzecznik@oipip.lublin.pl,
- Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, adres: 00-193 Warszawa, ul. Stawki 2, tel. 22 531-03-00, infolinia: 606-950-000, e-mail: kancelaria@uodo.gov.pl.

Telefoniczna Informacja Pacjenta (TIP) 800 190 590 - to wspólny numer telefonu **Rzecznika Praw Pacjenta** oraz **Wojewódzkich Oddziałów Narodowego Funduszu Zdrowia**.

800 190 590 to bezpłatny ogólnopolski numer infolinii, na który mogą zadzwonić wszyscy którzy chcą uzyskać szybką, kompleksową i przejrzystą informację dotyczącą praw pacjenta oraz funkcjonowania systemu ochrony zdrowia w Polsce.

Opr. M.K.

Opole Lubelskie, dnia 24 kwietnia 2024 roku

PREZES ZARZĄDU
Powiatowego Centrum Zdrowia sp. z o.o.

Gabriel Maj

