

PROCEDURA PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW W SPS ZOZ „ZDROJE”

1. SPS ZOZ „Zdroje” przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
2. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
3. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
 - a) naruszenie praw świadczeniobiorców w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw;
 - b) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Zakładu.
4. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, a także sprawy związane z efektywniejszym wykonywaniem zadań.
5. Skargi i wnioski wpływające do SPS ZOZ „Zdroje” winny być traktowane jako sprawy bardzo pilne i wymagające terminowego załatwienia.
6. Skargi i wnioski przyjmują:
 - ◆ Dyrektor SPS ZOZ „Zdroje”
w siedzibie SPS ZOZ „Zdroje”, ul. Mączna 4
w piątki w godz. 12.00 - 14.00
 - ◆ Dyrektor ds. leczenia psychiatrycznego
w siedzibie SPS ZOZ „Zdroje”, ul. Mączna 4
w środy i piątki w godz. 13.00 – 14.00
 - ◆ Dyrektor ds. leczenia opieka nad matką i dzieckiem oraz szpitala ogólnego
w siedzibie SPS ZOZ „Zdroje”, ul. Mączna 4
Pawilon nr 15; gabinet 37
we wtorki w godz. 13.00 – 15.00
 - ◆ Dyrektor ds. leczenia Szpitala przy ul. Św. Wojciecha 7
w Szpitalu przy ul. Św. Wojciecha 7, 70 – 410 Szczecin
Sekretariat Dyrekcji
w poniedziałki i piątki w godz. 14.00 – 15.00
 - ◆ Pełnomocnik ds. praw pacjenta
w siedzibie SPS ZOZ „Zdroje” przy ul. Mącznej 4 w Szczecinie
Budynek Administracji Pawilon 11, pokój nr 22
od poniedziałku do piątku w godz. 10.00 – 14.00
 - ◆ Rzecznik praw pacjenta psychiatrycznego
w siedzibie SPS ZOZ „Zdroje” przy ul. Mącznej 4 w Szczecinie
w łączniku między pawilonami psychiatrycznymi
w poniedziałki, wtorki, środy w godz. 9.00- 17.00

7. Skargi i wnioski można składać również do:

Rzecznik Praw Pacjenta

kontakt z Biurem Rzecznika Praw Pacjenta:

Aleja Zjednoczenia 25, 01-829 Warszawa

Infolinia Rzecznika: 800-190-590 (pn – pt w godz. 9.00- 21.00)

z tel. komórkowych: (22) 833 08 85; (22) 635 59 96

e mail: sekretariat@bpp.gov.pl

Zachodniopomorski Oddział Wojewódzki Narodowy Fundusz Zdrowia

Sekcja Skarg i Wniosków

ul. Arkońska 45, 71-471 Szczecin

tel. (91) 425 10 50, tel./fax (91) 425 10 52

e mail: skargi.wnioski@nfz-szczecin.pl

Organ Założycielski Szpitala – Zarząd Województwa Zachodniopomorskiego

– Wydział Zdrowia

korrespondencyjnie: Urząd Marszałkowski Woj. Zachodniopomorskiego

Wydział Zdrowia ul. Korsarzy 34, 70-540 Szczecin

osobiście: w siedzibie Wydziału Zdrowia ul. Starzyńskiego 2, pokój 426

od poniedziałku do piątku w godzinach pracy 7.30- 15.30

Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Izby Lekarskiej

Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek

i Położnych

Biuro Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych

8. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

– pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu

adres do korespondencji:

SPS ZOZ „Zdroje”, ul. Mączna 4, 70-780 Szczecin

– pocztą elektroniczną – kontakt e mail: pacjent@zoz-zdroje.pl;

– ustnie – przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują: wnoszący skargę bądź wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

9. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.

10. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do SPS ZOZ „Zdroje”, przed wszczęciem postępowania wyjaśniającego, podlegają ewidencji w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków.

11. Skargi i wnioski wnoszone do placówek mających swoją siedzibę poza siedzibą Zakładu przy ul. Mącznej 4, podlegają niezwłocznemu zgłoszeniu do Centralnego Rejestru Skargi Wniosków celem ich ewidencji. Zgłoszenie sprawy do Centralnego Rejestru musi być dokonane niezwłocznie.

- Przekazanie sprawy może się odbyć w formie pisemnej, ustnej bądź telefonicznej.
12. Centralny Rejestr Skarg i Wniosków prowadzi Pełnomocnik ds. praw pacjenta.
 13. 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.
 14. Pracownicy, którym przekazano skargi lub wnioski w celu ich zbadania ponoszą służbową odpowiedzialność za dokonanie ustaleń dotyczących sprawy. Pracownicy Ci powinni uczynić to z należytą starannością oraz z zachowaniem obowiązujących terminów.
 15. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca od daty wpływu do SPS ZOZ „Zdroje”, a sprawy szczególnie skomplikowane – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania wyjaśniającego. Rozpatrzenie skargi bądź wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.
 16. W przypadku nie rozstrzygnięcia skargi lub wniosku w terminie jednego miesiąca należy poinformować skarżącego lub wnioskodawcę o podjętych czynnościach zmierzających do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
 17. Projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek wraz z kompletem załączników (dokumentów) przygotowuje osoba wyznaczona przez Dyрекcję Zakładu. Ostateczna aprobata udzielonej odpowiedzi należy do Dyrektora Zakładu lub właściwego Dyrektora ds. leczenia.
 18. Osobami właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności SPS ZOZ „Zdroje” są:
 - Dyrektor SPS ZOZ „Zdroje” - przyjmuje skargi i wnioski wnoszone przez osoby korzystające ze świadczeń Zakładu, z wyłączeniem spraw podlegających nadzorowi medycznemu;
 - Dyrektorzy ds. leczenia – przyjmują skargi i wnioski związane z działalnością medyczną kierowanych przez siebie pionów działalności medycznej.
 19. Procedura dotyczy także rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Zakładu przekazywanych do rozpatrzenia przez inne instytucje, do których skarga bądź wniosek zostały złożone, w tym do:
 - Ministerstwa Zdrowia;
 - Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego;
 - Narodowego Funduszu Zdrowia;
 - Rzecznika Praw Pacjenta;
 - innych instytucji i osób nadrzędnych wobec Zakładu lub nadzorujących jego działalność.

Opracowała: Dorota Przeradzka
19.03.2011 r.