

Załącznik na 1 do Regulaminu organizacyjnego Podmiotu Leczniczego Fontes-med. Sp. z o.o.

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W Fontes-med. Sp. z o.o.

§ 1 CEL PROCEDURY

Procedura określa organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w podmiocie leczniczym Fontes-med. Sp. z o.o., 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 Kierownikowi Zakładu 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. Kierownik zakładu wyznaczony przez Kierownika 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 Kierownik Zakładu.
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

Osobą właściwą do rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Przychodni jest Kierownik Zakładu.

§ 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 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.
7. 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.
8. 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.

9. Wnoszącego pisemnie skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Odpowiedź przesyła się listem poleconym.
10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać, w szczególności: wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona, podpis osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi.
11. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. 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

Nadzór nad rozpatrywaniem skarg i wniosków w Przychodni sprawuje Kierownik Zakładu.