

Procedura przyjmowania skarg i wniosków

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym ZOZ Gminnym Ośrodku Zdrowia w Poraju.

Rozdział 1

Przepisy Ogólne

§ 1

- Procedura reguluje sposób przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym ZOZ Gminnym Ośrodku Zdrowia w Poraju zwaną dalej Przychodnią.
- Procedura reguluje sposób przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w sposób gwarantujący:
 - a). równe traktowanie stron,
 - b). zachowanie obiektywizmu,
 - c). przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa,

Rozdział 2

Tryb składania skarg dotyczących udzielania świadczeń zdrowotnych

§ 2

- W przypadku, gdy skarga dotyczy w szczególności:
 - a). zachowania personelu medycznego tj.: lekarza, pielęgniarki, położnej mgr rehabilitacji, mgr analityki, pracownika biura ,obsługi, rejestracji itp.,
 - b). sposobu i jakości udzielenia świadczenia zdrowotnego,
 - c). odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego,w pierwszej kolejności Skarżący zwraca się do bezpośredniego przełożonego pracownika tj. kierownika Przychodni.
- Skarżący może również zwrócić się do:
 - a). Śląski Oddział Wojewódzki NFZ, Sekcja ds. Skarg i Wniosków Wydziału Spraw Świadczeniobiorców: ul. Kosshuta 13, 40-844 Katowice,
tel 800 190590 fax 327351571
w dni robocze w godz od 8 do 16 -bezpośrednio – w delegaturach -

poczta tradycyjna – e-mail lub za pośrednictwem platformy e PUAP

Rzecznik Praw Pacjenta w Oddziale Wojewódzkim:

- czuwa nad przestrzeganiem praw pacjenta w placówkach służby zdrowia,
- udziela odpowiedzi na skargi i pytania pacjentów,
- interweniuje w szpitalach i przychodniach.

b). Centrala NFZ w Warszawie ul. Tytusa Chałbińskiego 8
00-613 Warszawa, tel. 224567401

Rzecznik Praw Pacjenta w Centrali:

- koordynuje i nadzoruje pod względem merytorycznym pracę Rzeczników Praw Pacjenta w oddziałach wojewódzkich NFZ,
- ochrania interesy osób ubezpieczonych

c). Biura Rzecznika Praw Pacjenta, które znajduje się w Warszawie, ul. Młynarska 46 01-171 Warszawa, bezpłatna infolinia 0-800-190-590 w godz od 8 do 18

d). Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który działa przy Śląskiej Izbie Lekarskiej ul. Grażyńskiego 49a 40-126 Katowice 326044276

e). Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych ul. Gen Kazimierza Pułaskiego 25; 42-200 Częstochowa 343245112

Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej ocenia pracę lekarzy i pielęgniarek w zakresie:

- należytej staranności wykonywanego zawodu,
- błędów popełnionych w czasie wykonywania pracy,
- naruszenia przez lekarza czy pielęgniarkę zasad etyki zawodowej,

- naruszenia przepisów o wykonywaniu zawodu lekarza lub pielęgniarki i położnej.
- Jeżeli skarżący nosi się z zamiarem uzyskania odszkodowania za poniesione szkody z winy Przychodni to występuje z roszczeniem do kierownika Przychodni, a następnie do ubezpieczyciela Przychodni z roszczeniem majątkowym.
- Przychodnia ma obowiązek udzielić informacji poszkodowanemu odnośnie nazwy i adresu ubezpieczyciela.

Rozdział 3

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 3

- Kierownik Samodzielnego Publicznego ZOZ Gminnego Ośrodka zdrowia w Poraju przyjmuje w sprawie skarg i wniosków w:
Poniedziałek 17:00 – 18:00
Wtorek 11:00- 12:00
Środa 11:00-12:00
Czwartek 11:00-12:00
Piątek 11:00 -12:00
- W przypadku nieobecności kierownika w sprawie skarg i wniosków przyjmuje osoba upoważniona przez kierownika.
- Informacja dotycząca przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest w widocznym miejscu w przychodniach w Poraju.
- Skargi i wnioski mogą być wnoszone przez skarżącego , pisemnie lub poczta e-mail goz25@op.pl
- Protokół składania skargi/wniosku stanowi zał. nr 1 do Procedury.
- O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

- Skargi lub wnioski podlegają rejestracji w rejestrze skarg, znajdującym się w rejestracji w przychodniach w Poraju.
- W przypadku zgłoszenia skargi/wniosku pisemnie, przyjmujący zgłoszenie pracownik Przychodni wydaje skarżącemu/wnioskodawcy protokół przyjęcia skargi/wniosku i odnotowuje przyjęty protokół w rejestrze skarg.

Rozdział 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

Skarga może dotyczyć w szczególności:

- a). zaniedbania obowiązków służbowych,
- b). nienależytego wykonania świadczenia zdrowotnego,
- c). niewłaściwego zachowania,
- d). naruszenia praw skarżącego,

§ 5

Wniosek może dotyczyć w szczególności:

- a). ulepszenia i usprawnienia organizacji pracy,
- b). zapobiegania nadużyciom,
- c). ochrony własności,

§ 6

Tryb rozpatrywania skargi i wniosków:

- a). skarga anonimowa - nie zawiera imienia i nazwiska oraz adresu skarżącego - pozostawia się bez rozpoznania,
- b). za pomocą e-mail - załatwia się sprawę w sposób natychmiastowy lub obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.

§ 7

- Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpływu.
- W przypadku nie rozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w pkt. 1 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o przyczynach przedłużania postępowania wyjaśniającego i wskazać nowy

termin rozpatrzenia.

Rozdział 5

Postanowienia końcowe

W sprawach nie określonych niniejszą Procedurą stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego i przepisy wykonawcze oraz przepisy Ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych z dnia 27.08.2004r (Dz. U. nr 210, poz. 2135 ze zm.).

•

Kierownik Samodzielnego Publicznego ZOZ w Poraju przyjmuje w sprawie skarg i wniosków

w

Poniedziałek 17:00 – 18:00

Wtorek 11:00- 12:00

Środa 11:00-12:00

Czwartek 11:00-12:00

Piątek 11:00 -12:00