

ZARZĄDZENIE Nr 1/2019

**Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zespołu Zakładów Opieki Zdrowotnej
w Nisku z dnia 8 stycznia 2019 r.**

w sprawie :Regulaminu Przyjmowania Skarg i Wniosków w SPZZOZ w Nisku

Na podstawie art.23. ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. Nr 112, poz.654) oraz § 16 ust. 3 Statutu SPZZOPZ w Nisku **zarządzam co następuje:**

§ 1

Wprowadzam do stosowania Regulaminu Przyjmowania Skarg i Wniosków w SPZZOZ w Nisku stanowiący Załącznik Nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§2

Zobowiązuję Pracowników Działu Ekonomiczno-Administracyjnego , odpowiedzialnych za realizację zapisów przedmiotowego Regulaminu, do jego bezwzględneho przestrzegania.

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem jego podpisania.

p.o. Dyrektora
Samodzielnego Publicznego
Zespołu Zakładów Opieki Zdrowotnej
w Nisku
Roman Ryznar
Roman Ryznar

REGULAMIN PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW W SPZZOZ W NISKU

Zgodnie z art. 13 ust. 1 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (RODO) informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Samodzielny Publiczny Zespół Zakładów Opieki Zdrowotnej w Nisku, adres: ul. T. Kościuszki 1, 37-400 Nisko.
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo kontaktować w sprawach przetwarzania Państwa danych osobowych za pośrednictwem poczty elektronicznej: iod@szpital-nisko.pl.
3. Administrator będzie przetwarzał Państwa dane osobowe na przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego z ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.
4. Dane osobowe mogą być udostępnione innym uprawnionym podmiotom, na podstawie przepisów prawa, a także na rzecz podmiotów, z którymi administrator zawarł umowę powierzenia przetwarzania danych w związku z realizacją usług na rzecz administratora (np. kancelarią prawną, dostawcą oprogramowania, zewnętrznym audytorem).
5. Administrator nie zamierza przekazywać Państwa danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
6. Mają Państwo prawo uzyskać kopię swoich danych osobowych w siedzibie administratora.
7. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres przechowywania ww. dokumentów określony w ustawie z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach oraz w Rozporządzeniu Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 20 października 2015 r. w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowania dokumentacji niearchiwalnej.
8. Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.
9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do realizacji ww. celów. Konsekwencją niepodania danych będzie odmowa udzielenia świadczeń z zakresu opieki zdrowotnej.
10. Administrator nie podejmuje decyzji w sposób zautomatyzowany w oparciu o Państwa dane osobowe.

Regulamin określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (gwarantując równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa) w sposób następujący:

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zespole Zakładów Opieki Zdrowotnej w Nisku, zwanym dalej „Szpitalem”.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej oraz zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Szpital świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę.
5. Szpital przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
6. W widocznym miejscu na tablicach ogłoszeń Szpitala umieszcza się informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce, czas przyjmowania w sprawach skarg i wniosków, a także sposób ich wnoszenia.
7. Regulamin Skarg i wniosków umieszcza się także na stronie internetowej www.szpital-nisko.pl

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie (osobiście w Sekretariacie Dyrekcji SPZZOZ w Nisku lub drogą pocztową na adres SPZZOZ w Nisku ul.T. Kościuszki 1 37-400 Nisko),
 - b) za pomocą telefaksu (nr 015 841 67 04),
 - c) poczty elektronicznej (e-mail: info@szpital-nisko.pl),
 - d) ustnie.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - a) Dyrektor SPZZOZ w Nisku,
 - b) Osoba wyznaczona przez Dyrektora Szpitala w szczególności Z-ca Dyrektora ds. opieki zdrowotnej
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie (na żądanie osoby wnoszącej skargę lub wniosek) sporządza się protokół. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do regulaminu Protokół sporządza wyznaczony pracownik Działu Ekonomiczno-Administracyjnego.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący skargę lub wniosek.
5. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie, telefaksem, pocztą elektroniczną, przyjmuje Sekretariat Dyrekcji Szpitala.
6. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdzą złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
7. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Dyrektor wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
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. W przypadku wniesienia skargi/wniosku pocztą elektroniczną lub telefaksem wymaga się potwierdzenia jej w formie pisemnej w terminie 7 dni roboczych od jej złożenia, brak potwierdzenia spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
11. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie sprawę załatwia się w sposób natychmiastowy lub poucza się o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez Dział Ekonomiczno-Administracyjny.
2. Osoby (pracownicy Działu Ekonomiczno-Administracyjnego.) przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku i niezwłocznie przekazać do Dyrektora. Po zadekretowaniu przez Dyrektora następuje zarejestrowanie w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.
3. Dział Ekonomiczno-Administracyjny prowadzi roczną sprawozdawczość dotyczącą skarg i wniosków. Sprawozdanie składane jest Dyrektorowi Szpitala w terminie do końca lutego następnego roku.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor Szpitala przekazuje je do rozpatrzenia przez wskazaną w dekrete osobę, w przypadku skargi lub wniosku na działalność medyczną taką osobą jest Z-ca Dyrektora ds. opieki medycznej
2. Osoba wyznaczona w dekrete ma prawo żądać pomocy ze strony innych pracowników Szpitala, w

- szczegółności przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
 4. Rozpoznanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
 5. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.
 6. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o który mowa w § 4 osoba rozpatrująca skargę jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezałatwienia sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
 7. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia Dyrektorowi Szpitala lub wyznaczonej przez niego osobie.
 8. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
 9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
 10. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać ponad wymogi wskazane w ust 9 niniejszego paragrafu uzasadnienie oraz pouczenie o treści § 5 niniejszego regulaminu.
 11. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach – jeden dla skarżącego lub wnioskodawcy, jeden dla Szpitala.
 12. W korespondencji prowadzonej w przedmiocie skargi lub wniosku należy posługiwać się numerem sprawy nadanym w rejestrze tj. Z.II.052/...../20.....
 13. Podjęcie przez skarżącego lub inną uprawnioną osobę działań w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, przed Wojewódzką Komisją ds. Zdarzeń Medycznych, odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, przed Rzecznikiem Praw Pacjenta lub innym uprawnionym organem powoduje zawieszenie postępowania w Szpitalu.
 14. Uprawomocnienie decyzji lub wyroku wydanych w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, przed Wojewódzką Komisją ds. Zdarzeń Medycznych, odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, przed Rzecznikiem Praw Pacjenta lub innym uprawnionym organem wydanych na skutek podjęcia przez skarżącego czynności prawnych w sprawie, której dotyczy skarga powoduje pozostawienie Skargi bez rozpatrzenia. W takim przypadku kolejne wniesienie skargi w przedmiotowej sprawie do Szpitala uznaje się za bezprzedmiotowe.
 15. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga zbadania i wyjaśnienia sprawy, Dyrektor powołuje komisję, celem jej wyjaśnienia. Komisja zbiera materiały, analizuje je i sporządza protokół, który przekazuje do osoby rozpatrującej skargę lub wniosek .

§ 5

Środki odwoławcze

1. W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podmiotowi składającemu skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy wyznaczony przez Dyrektora Szpitala pracownik rozpatruje w ciągu 30 dni od dnia otrzymania.
3. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w ust 1 niniejszego paragrafu, Szpital nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.

§ 6

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w Dziale Ekonomiczno-Administracyjnym.

2. Pracownik Działu Ekonomiczno-Administracyjnego nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Pracownik Sekretariatu Dyrekcji odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

§ 7

Informacja dodatkowa

1. Jednocześnie informujemy, że pacjent ma prawo do składania skarg i wniosków do:
 - a) Sekcji Skarg i Wniosków przy Podkarpackim Oddziale Wojewódzkim NFZ (ul. Zamkowa 8, 35-032 Rzeszów, tel. 17 86 04 170, email:skargi@nfz-rzeszow.pl).
 - b) Centralę Narodowego Funduszu Zdrowia (ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa, tel. 800 392 976 – infolinia; 22 572 60 42 – infolinia; infolinia@nfz.gov.pl, kolejki@nfz.gov.pl).
 - c) Rzecznika Praw Pacjenta (Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa; Infolinia Rzecznika: 800- 190- 590, e-mail:sekretariat@bpp.waw.pl).
 - d) Rzecznika Praw Obywatelskich – Pełnomocnikowi ds. Ochrony Praw Pacjentów i Osób Niepełnosprawnych (00-090 Warszawa, Al. Solidarności 77, tel. centrala: 022 551 77 00; 800 676 676; biurorzecznika@brpo.gov.pl).
 - e) Pacjent może zwrócić się do: Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który działa zarówno przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej, a także przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Pielęgniarek i Położnych (Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Lekarskiej w Rzeszowie, ul. Jana Dekerta 2, 35-030 Rzeszów, tel. 017 7177724; Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych w Krośnie, 38-400 Krosno, ul. Bieszczadzka 5 pok. 209 tel. /fax 13 436 94 60).
 - f) Komisji przy Urzędzie Wojewódzkim w Rzeszowie: Wojewódzka Komisja do Spraw Orzekania o Zdarzeniach Medycznych; Adres do korespondencji: Podkarpacki Urząd Wojewódzki Wydział Polityki Społecznej Oddział Zdrowia Publicznego ul. Grunwaldzka 15, 35-959 Rzeszów pok. 507, V piętro tel. 17 867-15-07).
2. Jeśli ubezpieczony doznał krzywdy lub uszczerbku na zdrowiu, może zwrócić się do sądu cywilnego (przeciwko zakładowi opieki zdrowotnej). Natomiast gdy zachodzi podejrzenie, że zdarzenie ma związek z czynem karalnym ma prawo złożyć skargę do prokuratury.

p.o./Dyrektora
Samodzielnego Publicznego
Zespołu Zakładów Opieki Zdrowotnej
w Nisku

Roman Ryznar

Załącznik nr 1 do Regulaminu Przyjmowania
Skarg i Wniosków w SPZZOZ w Nisku

PROTOKÓŁ wniesienia skargi lub wniosku *

Data wniesienia:

Imię i nazwisko wnoszącego:

Adres zamieszkania:

Adres korespondencyjny (e-mail):

Opis sprawy:

.....

.....

Czytelny podpis wnoszącego skargę / wniosek*

Czytelny podpis osoby przyjmującej
zgłoszenie skargi / wniosku *

*-niepotrzebne skreślić