

	Dokument Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem	Śląskie Centrum Rehabilitacji i Prewencji
	Procedura rozpatrywania skarg i wniosków	Nr dok./wersja dok SW/II
		Data wydania 03.09.2019
		Strona/ilość stron 1/4

Cel procedury:

Procedura określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków gwarantując równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

Zakres:

Wszystkie komórki organizacyjne ŚCRiP

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2018, poz. 2096 z późn. zm.),
- Ustawa z dnia 6 listopada 2009 r. o prawach pacjenta i rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2019, poz. 1127 z późn. zm.)
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U.2002 Nr 5, poz. 46).

Postanowienia ogólne:

1. Procedura określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Śląskim Centrum Rehabilitacji i Prewencji w Ustroniu, zwanym dalej „Centrum”.
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 Centrum świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę.
5. Centrum 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 Centrum 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.

Przyjmowanie skarg i wniosków:

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie (osobiście w Sekretariacie Dyrektora ŚCRiP lub drogą pocztową na adres: Śląskie Centrum Rehabilitacji i Prewencji, 43-450 Ustroń ul. Zdrojowa 6,
 - b) za pomocą faksu (33 854 41 77),
 - c) poczty elektronicznej (e-mail: scr@scr-ustron.com.pl, sekretariat@scr-ustron.com.pl),
 - d) ustnie.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - a) Dyrektor ŚCRiP,
 - b) Osoba wyznaczona przez Dyrektora Centrum a w szczególności Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa i Z-ca Dyrektora ds. Ekonomiczno-Administracyjnych.
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 Procedury. Protokół sporządza wyznaczony pracownik.
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, faksem, pocztą elektroniczną przyjmuje Sekretariat Dyrektora Centrum.
6. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdza 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. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.
9. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie sprawę załatwia się w sposób natychmiastowy lub poucza się o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez Rzecznika Szpitala.
2. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać protokół z wniesienia skargi lub wniosku do Rzecznika Szpitala celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków.
3. Rzecznik Szpitala prowadzi roczną sprawozdawczość dotyczącą skarg i wniosków. Sprawozdanie składane jest Dyrektorowi Centrum.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor Centrum wyznacza pracownika lub pracowników odpowiedzialnych za rozpoznanie skargi lub wniosku.
2. Pracownik wyznaczony do rozpatrzenia skargi lub wniosku ma prawo żądać pomocy ze strony innych pracowników Centrum, w szczególności 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 pkt. 5 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 Centrum 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. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 2096 z późn. zm.) : *„w przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego”*
10. 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.
11. 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.
12. Informacje nt. skarg i wniosków winne być przedstawiane okresowo na spotkaniach Rady Społecznej ŚCRiP.

Środki odwoławcze

1. W terminie 30 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 przypadku uchybienia terminowi, o którym mowa w punkcie 1, Centrum nie jest zobowiązane do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są u Rzecznika ŚCRiP.
2. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Rzecznik ŚCRiP odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

Wykaz załączników

1. Załącznik nr 1 – Protokół wniesienia skargi lub wniosku