

## INFORMACJA

### W SPRAWIE TRYBU SKŁADANIA I PRZYJMOWANIA

### SKARGI I WNIOSKÓW OSÓB OBJĘTYCH ŚWIADCZENIAMI ZDROWOTNYMI

- 1) Skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie: **pisemnie** (w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej) oraz **ustnie** (osobiście lub telefonicznie).
- 2) W przypadku wniesienia ustnej skargi lub wniosku, na żądanie pacjenta sporządza się protokół, który przekazuje się Pełnomocnikowi ds. praw pacjenta.
- 3) Protokół zawiera następujące dane: datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko i adres składającego, zwięzłe określenie przedmiotu skargi lub wniosku, imię i nazwisko przyjmującego oraz podpis składającego skargę lub wniosek.
- 4) Skargi i wnioski można wnosić do:
  - bezpośredniego przełożonego osoby udzielającej świadczenia,
  - Ordynatora, Z-cy Ordynatora, Kierownika Działu Rehabilitacji, Przełożonej Pielęgniarek, Pielęgniarki Oddziałowej,
  - Pełnomocnika ds. praw pacjenta:  
**Dorota Mucha**  
(w środy w godz. 13.35 - 14.35 w budynku administracji),
  - Dyrektora:  
**dr n. med. Grażyna Habdas**  
(w umówionych terminach, w szczególności w poniedziałki w godz. 14.00-15.30).
- 5) Skargi i wnioski rejestruje się w rejestrze prowadzonym przez Pełnomocnika ds. praw pacjenta oraz w książkach skarg i wniosków na oddziałach szpitalnych.
- 6) Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu i podpisu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
- 7) Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
- 8) W przypadku skargi lub wniosku złożonej drogą elektroniczną, jeżeli nie zawiera ona adresu pocztowego, występuje się do skarżącego lub wnioskodawcy o uzupełnienie braku adresu pocztowego w terminie 7 dni z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
- 9) Skargi i wnioski mogą być składane w imieniu własnym skarżącego lub innej upoważnionej (na piśmie) przez skarżącego osoby.
- 10) Skargi i wnioski rozpatrywane są przez Pełnomocnika ds. praw pacjenta na podstawie wyjaśnień Ordynatora lub osób zarządzających. W uzasadnionych przypadkach wyjaśnienie skargi będzie konsultowane z Dyrektorem Szpitala lub osobą upoważnioną posiadającą odpowiednią wiedzę medyczną.
- 11) Skargi i wnioski rozpatrywane są niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w ciągu miesiąca od daty wniesienia.
- 12) W odpowiedzi na skargę lub wniosek określa się tryb załatwienia sprawy: zasadny lub bezzasadny.
- 13) Odpowiedź na skargę lub wniosek, po podpisaniu przez Dyrektora lub osobę upoważnioną, przesyłana jest listem poleconym.

PRZEŁOŻONY PRZEŁOŻONEJ

Dorota Mucha

Jaworze, dn. 16.06.2016 r.

DYREKTOR

dr n. med. Grażyna Habdas