

REGULAMIN
ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
SKŁADANYCH W MIEJSKIM SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE OPIEKI
ZDROWOTNEJ W CHEŁMIE

Regulamin określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składających przez osoby korzystające ze świadczeń Miejskiego Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Chełmie, zwanego dalej „MSP ZOZ” w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, z zachowaniem obiektywizmu, przestrzegania obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej oraz zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie przepisów prawa lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez MSP ZOZ świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.
3. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę.
4. MSP ZOZ przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
5. W widocznym miejscu na tablicach ogłoszeń MSP ZOZ 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.
6. Skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania MSP ZOZ przyjmowane są przez Prezydenta Miasta Chełm oraz Sekretarza Miasta Chełm lub dyrektora wydziału sprawującego nadzór merytoryczny nad działalnością MSP ZOZ.
7. Regulamin Skarg i wniosków umieszcza się także na stronie internetowej www.mspzozchelm.pl

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie (osobiście w Sekretariacie Dyrektora MSP ZOZ w Chełmie lub za pośrednictwem poczty na adres drogą pocztowa na adres MSP ZOZ ul. Wołyńska 11, 22-100 Chełm),
 - b) za pomocą faksu o numerze 82 563 05 19,
 - c) przy użyciu poczty elektronicznej sekretariat@mspzozchelm.pl
 - d) ustnie (osobiście lub telefonicznie).
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują Dyrektor MSP ZOZ w Chełmie, jego zastępca, kierownicy przychodni MSP ZOZ lub kierownicy poszczególnych pionów i działów MSPZOZ w Chełmie.
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie, sporządza się protokół. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do regulaminu. Protokół sporządza wyznaczony pracownik działu organizacji i nadzoru MSP ZOZ.

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 pracownik sekretariatu Dyrektora MSP ZOZ.
6. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
7. 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.
8. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje uznanie wnoszonej korespondencji za anonim i powoduje 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.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Wszystkie wniesione skargi i wnioski odpowiadające wymogom formalnym są rejestrowane w Rejestrze skarg i wniosków.
2. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez Sekretariat Dyrektora MSP ZOZ w formie papierowej.
3. Osoby wskazane w § 2 ust. 2 przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku i niezwłocznie przekazać je do wiadomości Dyrektora MSP ZOZ.
4. Po zadekretowaniu przez Dyrektora następuje zarejestrowanie w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor MSP ZOZ rozpatruje je samodzielnie lub przekazuje je do rozpatrzenia przez wyznaczoną przez siebie osobę.
2. W przypadku skargi lub wniosku dotyczących działalności medycznej prowadzonej przez MSP ZOZ do rozpatrzenia skargi wyznacza się Zastępcę Dyrektora ds. lecznictwa, a w przypadku jego niepowołania, lekarza wyznaczonego przez Dyrektora MSP ZOZ w Chełmie.
3. Dyrektor MSP ZOZ lub osoba wyznaczona do rozpatrywania skargi ma prawo żądać pomocy ze strony innych pracowników MSP ZOZ, w szczególności przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
5. 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.
6. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.
7. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o który mowa w ust. 6 osoba rozpatrująca skargę jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę,

podając przyczynę niezadowolenia sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.

8. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia Dyrektorowi MSP ZOZ.
9. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
10. 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.
11. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać ponad wymogi wskazane w ust. 10 niniejszego paragrafu uzasadnienie oraz pouczenie o możliwych środkach odwoławczych.
12. Podjęcie przez skarżącego lub inną uprawnioną osobę działań w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, przed Rzecznikiem Praw Pacjenta lub innym uprawnionym organem powoduje zawieszenie postępowania w MSP ZOZ.
13. Uprawomocnienie decyzji lub wyroku wydanych w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, 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 MSP ZOZ uznaje się za bezprzedmiotowe.
14. Jeżeli złożoność skargi lub wniosku wymaga szczegółowego zbadania i wyjaśnienia sprawy, Dyrektor MSP ZOZ 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 MSP ZOZ pracownik rozpatruje w ciągu 30 dni od dnia otrzymania.
3. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, MSP ZOZ 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 Sekretariacie Dyrektora MSP ZOZ.
2. Pracownik Sekretariatu Dyrektora MSP ZOZ 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. Pacjent ma prawo do składania skarg i wniosków do:
 - a) Dyrektora Lubelskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Szkolna 16, 20-124 Lublin e-mail info@nfz-lublin.pl
 - b) Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa, infolinia@nfz.gov.pl,
 - c) Rzecznika Praw Pacjenta ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa; e-mail: sekretariat@bpp.waw.pl.
 - d) Rzecznika Praw Obywatelskich – Pełnomocnikowi ds. Ochrony Praw Pacjentów i Osób Niepełnosprawnych 00-090 Warszawa, Al. Solidarności 77, biurorzecznika@brpo.gov.pl).
2. 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.
3. 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 karnym ma prawo zwrócić się o prokuratury.