

Procedura przyjmowania skarg i wniosków

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przychodni Kaletańskiej

Rozdział 1 Przepisy Ogólne § 1

1. Procedura reguluje sposób przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przychodni Kaletańskiej zwaną dalej Przychodnią.
2. 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

1. 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. dyrektora Przychodni.
2. Skarżący może również zwrócić się do:
 - a). Śląski Oddział Wojewódzki NFZ, Sekcja ds. Skarg i Wniosków Wydziału Spraw Świadczeniobiorców: ul. Kossutha 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.

3. Jeżeli skarżący nosi się z zamiarem uzyskania odszkodowania za poniesione szkody z winy Przychodni to występuje z roszczeniem do dyrektora Przychodni, a następnie do ubezpieczyciela Przychodni z roszczeniem majątkowym.
4. Przychodnia ma obowiązek udzielić informacji poszkodowanemu odnośnie nazwy i adresu ubezpieczyciela.

Rozdział 3 Przyjmowanie skarg i wniosków § 3

1. Dyrektor Przychodni Kaletniańskiej przyjmuje w sprawie skarg i wniosków w środy godz. 14.00 - 15.00 w przychodni w Kaletach.
2. W przypadku nieobecności dyrektora w sprawie skarg i wniosków przyjmuje osoba upoważniona przez dyrektora.
3. Informacja dotycząca przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest w widocznym miejscu w Przychodni
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone przez skarżącego pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej: przychodnia.kaletanska@gmail.com
5. Protokół składania skargi/wniosku stanowi zał. nr 1 do Procedury.
6. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
7. Skargi lub wnioski podlegają rejestracji w rejestrze skarg, znajdującym się w rejestracji.
8. 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 poczty elektronicznej wniesionej na adres: przychodnia.kaletanska@gmail.com - załatwia się sprawę w sposób natychmiastowy lub obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.

§ 7

1. Skargi i wnioski wnoszonej pisemnie powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpływu.
2. W przypadku nierozpatrzenia 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.).