

REGULAMIN SKARG I WNIOSEKÓW
DOTYCZĄCY PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSEKÓW
W SPZOZ WOTUW STANOMINO

Spis treści

§ 1 Postanowienia ogólne.....	3
§ 2 Przyjmowanie skarg i wniosków.....	3
§ 3 Rejestrowanie skarg i wniosków.....	4
§ 4 Rozpatrywanie skarg i wniosków.....	5
§ 5 Środki odwoławcze.....	6
§ 6 Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków.....	7
§ 7 Informacja dodatkowa.....	7

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Wojewódzkim Ośrodku Terapii Uzależnienia od Alkoholu i Współuzależnienia w Stanominie, zwanym dalej Zakładem.
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 Zakład świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę.
5. Zakład 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 Zakładu 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.wotuwstanomino.pl.

§ 2 Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a. pisemnie (osobiście w Sekretariacie Zakładu lub drogą pocztową na adres Zakładu: SPZOZ Wojewódzki Ośrodek Terapii Uzależnienia od Alkoholu i Współuzależnienia, 78-217 Stanomino 5)
 - b. za pomocą telefaksu (nr 94 31 10 650),
 - c. poczty elektronicznej (e-mail: sekretariat@wotuwstanomino.pl),
 - d. ustnie do protokołu.
- b. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - a. Dyrektor Zakładu,
 - b. Osoba wyznaczona przez Dyrektora Zakładu.

- c. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie (na żądanie osoby wnoszącej skargę lub wniosek) sporządza się protokół. Protokół sporządza wyznaczony pracownik Sekretariatu.
- d. 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.
- e. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie, telefaksem, pocztą elektroniczną przyjmuje Sekretariat Zakładu.
- f. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
- g. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
- h. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście 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.
- i. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.
- j. 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.

§ 3 Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez Sekretariat Zakładu w formie elektronicznej (zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu).
2. Osoby (pracownicy Sekretariatu Zakładu) 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.

§ 4 Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor przekazuje je do rozpatrzenia przez wskazaną w dekrete osobę,
2. Osoba wyznaczona w dekrete zawiadamia podmiot wskazany w skardze/wniosku o wszczętym postępowaniu i żąda złożenia wyjaśnień w sprawie. Ma również prawo żądać

- pomocy ze strony innych pracowników Zakładu, 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 nadrzeczności 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 ust. 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 Zakładu lub wyznaczonej przez niego osobie.
 8. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym. Do dokumentacji skargi należy dołączyć wydruk potwierdzenia odbioru z systemu poczty.
 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 Zakładu.
 12. W korespondencji prowadzonej w przedmiocie skargi lub wniosku należy posługiwać się numerem sprawy nadanym w rejestrze, zgodnie z obowiązującą klasyfikacją rodzaju pism.
 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 Zakładzie.

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 Zakładu uznaje się za bezprzedmiotowe.
15. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga zbadania i wyjaśnienia sprawy, Dyrektor może powołać 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 Zakładu pracownik rozpatruje w ciągu 30 dni od dnia otrzymania.
3. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w ust 1 niniejszego paragrafu, Zakład nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.
4. Podmiot składający skargę lub wniosek ma prawo do skierowania swojej sprawy do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego po ponownym załatwieniu sprawy przez Zakład.

§ 6 Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w Sekretariacie Zakładu.
2. Pracownik Sekretariatu Zakładu 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 Zakładu odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

4. Raz w roku Pracownik Sekretariatu sporządza sprawozdanie związane z obsługą skarg i wniosków na potrzeby przedstawienia Radzie Społecznej Zakładu. Sprawozdanie podpisuje Dyrektor Zakładu.

§ 7 Informacja dodatkowa

1. Jednocześnie informujemy, że pacjent ma prawo do składania skarg i wniosków do:
 - a. Biura Rzecznika Praw Pacjenta Psychiatrycznego w SPZOZ WOTUW STANOMINO, tel. 664 084 197, czwarty i piąty piątek m-ca 7.¹⁵ – 15.¹⁵,
 - b. Sekcji Skarg i Wniosków, ZOW NFZ, ul. Arkońska 45, 71-470 Szczecin, faks 91 425 11 88, mail: skargi@nfz-szczecin.pl
 - c. Biura Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa, 800-190-590 Telefoniczna Informacja Pacjenta, mail: kancelaria@rpp.gov.pl
 - d. Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa, mail: sekretariat.skargi@nfz.gov.pl, ePUAP: /NFZ-Centrala/SkrytkaESP, faks: (22) 572 63 21, osobiście w siedzibie Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia przy ul. Pruszkowskiej 17
 - e. Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który działa zarówno przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej, a także przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Pielęgniarek i Położnych.
 - f. Delegatury Zachodniopomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Koszalinie, pokój 187, ul. Władysława Andersa 34, 75-950 Koszalin, tel. 94 34 28 203, fax 94 34 23 816, mail: delegatura@szczecin.uw.gov.pl.
 - g. Komisji ds Etyki przy Radzie Superwizorów Psychoterapii Uzależnień poprzez email: komisjaetyki@radasuperwizorow.pl, ul. Jerzmanowskiego 40 30-836 Kraków
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.