

REGULAMIN SKARG I WNIOSEKÓW

Samodzielnego Publicznego
Zakładu Opieki Zdrowotnej
Wojewódzkiego Ośrodka Terapii Uzależnienia od
Alkoholu i Współuzależnienia w Stanominie

SPIS TREŚCI

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

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin Skarg i Wniosków Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Wojewódzkiego Ośrodka Terapii Uzależnienia od Alkoholu i Współuzależnienia w Stanominie, zwany dalej „Regulaminem”, 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 „Ośrodkiem”.
2. Pacjenci i osoby zainteresowane mają prawo zgłaszać skargi, wnioski i pochwały, dotyczące działalności Ośrodka w trybie i na zasadach określonych niniejszym Regulaminem, z uwzględnieniem § 7.
3. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym, samodzielnie lub przez pełnomocnika.
4. Skarga w sprawie indywidualnej, powoduje wszczęcie postępowania w sprawie skargi jeżeli została złożona przez osobę, której skarga dotyczy albo jej pełnomocnika.
5. Jeżeli skarga taka pochodzi od innej osoby, może spowodować wszczęcie postępowania skargowego z urzędu. W takim przypadku do kontynuowania postępowania wymagane jest uzyskanie zgody osoby, której skarga dotyczy. Brak zgody osoby, której skarga złożona przez osobę trzecią dotyczy uniemożliwia prowadzenie postępowania w przedmiocie skargi.
6. Ośrodek przyjmuje oraz rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
7. W widocznym miejscu na tablicach ogłoszeń Ośrodka, znajdujących się wewnątrz budynku, oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ośrodka www.bip2.wotuwstanomino.pl umieszcza się informację o:
 - 1) osobach wyznaczonych do przyjmowania skarg i wniosków,
 - 2) czasie i miejscu przyjmowania w sprawach skarg i wniosków.

§2

PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie:
 - a) w Sekretariacie Ośrodka,
 - b) drogą korespondencji pocztowej na adres:
SPZOZ Wojewódzki Ośrodek Terapii Uzależnienia od Alkoholu i Współuzależnienia,
78-217 Stanomino 5;
 - 2) poczty elektronicznej (e-mail: sekretariat@wotuwstanomino.pl),
 - 3) ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują i rozpatrują osoby wyznaczone przez Dyrektora Ośrodka.
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie osoba przyjmująca skargę sporządza protokół, który podpisują osoba przyjmująca skargę lub wniosek, wnoszący skargę lub wniosek albo jego pełnomocnik.
4. W protokole, o którym mowa w ust. 3, zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, imiona oraz nazwisko (nazwę) wnoszącego skargę, adres wnoszącego skargę lub wniosek

oraz zwięzły opis sprawy oraz imię, nazwisko oraz stanowisko osoby przyjmującej skargę. W przypadku, gdy skargę lub wniosek składa pełnomocnik, do protokołu załącza się pełnomocnictwo w formie pisemnej, zaś w treści protokołu obok danych skarżącego lub wnioskodawcy ujawnia się dane pełnomocnika oraz jego adres do doręczeń.

5. Pełnomocnictwo do reprezentacji skarżącego lub wnioskodawcy może być udzielone w formie ustnej i ujęte w protokole, o którym mowa w ust. 3.
6. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji a w przypadku, o którym mowa w § 1 ust. 5, dodatkowo informację o imieniu, nazwisku oraz adresie do korespondencji osoby, której skarga dotyczy. Brak tych danych spowoduje pozostawienie wniosku lub skargi bez rozpoznania.
7. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
9. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, rodzaju żądania bądź innych istotnych dla rozpoznania sprawy faktów lub danych innych niż wskazane w ust. 6, osoba przyjmująca skargę lub wniosek 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.
10. Skargi i wnioski anonimowe Ośrodek z uwagi na ich potencjalny wpływ na poziom jakości świadczonych usług wykorzystuje wyłącznie do ewaluacji własnej działalności.

§ 3

REJESTROWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez Sekretariat Ośrodka w formie elektronicznej.
2. Po wpłynięciu skargi lub wniosku do Ośrodka, jak również po sporządzeniu i podpisaniu przez osoby wskazane w § 2 ust. 3 protokołu z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku, następuje zarejestrowanie wniosku lub skargi w rejestrze skarg i wniosków i nadanie dalszego biegu sprawie.
3. Po sporządzeniu i podpisaniu przez osoby wskazane w § 2 ust. 3 protokołu z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku, osoby, które wniosek lub skargę przyjęły, zobowiązane są do przekazania dokumentacji do Dyrektora Ośrodka, a w razie jego nieobecności Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa, celem zapoznania się

§ 4

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Osoba wyznaczona do przyjmowania i rozpoznawania wniosków oraz skarg ma prawo żądać pomocy ze strony innych pracowników Ośrodka, w szczególności przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii oraz żądać dodatkowych informacji lub wyjaśnień od wnoszącego skargę lub wniosek. Pracownicy i zleceniobiorcy Ośrodka zobowiązani są do udzielenia pomocy osobie wskazanej w zd. 1 w terminie przez nią wskazanym.

2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzeczności służbowej.
3. 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.
4. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 1 miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi do Ośrodka.
5. O każdym przypadku niezatawienia skargi lub wniosku w terminie, o który mowa w ust. 4 osoba rozpatrująca skargę jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, na adres korespondencyjny podany we wniosku lub skardze inicjującej postępowanie, podając przyczynę niezatawienia sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy. W przypadku opisanym w § 1 ust. 5 zawiadamia się dodatkowo osobę, której skarga dotyczy.
6. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia Dyrektorowi Ośrodka, a w razie jego nieobecności Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa
7. Po zatwierdzeniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, o którym mowa w ust. 6, osoba rozpatrująca skargę lub wniosek zawiadamia pisemnie skarżącego lub wnioskodawcę o sposobie ich załatwienia.
8. Zawiadomienie, o który mowa w ust. 7, następuje poprzez wystanie korespondencji listem poleconym. Do dokumentacji z prowadzonego postępowania dołącza się 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 zawiera dodatkowo uzasadnienie oraz pouczenie o przysługujących stronie środkach odwoławczych.
11. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach – jeden dla skarżącego lub wnioskodawcy, jeden dla Ośrodka. W przypadku wskazanym w § 1 ust. 5 sporządza się dodatkowo jeden egzemplarz dla osoby, której skarga dotyczy.
12. W korespondencji prowadzonej w przedmiocie skargi lub wniosku należy posługiwać się numerem sprawy nadanym w rejestrze, zgodnie z obowiązującą klasyfikacją rodzaju pism.
13. W przypadku wszczęcia przez osobę składającą skargę odrębnego postępowania administracyjnego, sądowego, sądowo-administracyjnego, dyscyplinarnego w przedmiocie objętym skargą postępowanie w sprawie skargi ulega zawieszeniu na czas do prawomocnego zakończenia tych postępowań.
14. W przypadku uprawomocnienia się merytorycznego orzeczenia lub decyzji wydanej w ramach postępowań opisanych w ust. 13 nieuwzględniającego zarzutów podniesionych w skardze postępowanie w sprawie skargi toczące się przed Ośrodkiem ulega umorzeniu. W takim przypadku kolejne wniesienie skargi w przedmiotowej sprawie do Ośrodka uznaje się za bezprzedmiotowe, zaś pismo w sprawie pozostawia się bez rozpoznania.

§ 5

ŚRODKI ODWOŁAWCZE

1. W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o negatywnym sposobie załatwienia skargi lub wniosku osobie skarżącej lub składającej wniosek, a także osobie, której skarga dotyczy (§ 1 ust. 5) przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Od rozstrzygnięcia wydanego w wyniku ponownego rozpatrzenia sprawy, odwołanie nie przysługuje.
3. Postanowienia § 1-4, 6 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
4. 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 – Ośrodek może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego i osoby wskazanej w § 1 ust. 5.
5. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w ust. 1, Ośrodek nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku, zaś złożone pismo pozostawia się w aktach sprawy bez rozpoznania.

§ 6

PRZECHOWYWANIE DOKUMENTACJI DOTYCZĄCEJ SKARG I WNIOSKÓW

1. Dokumentacja w sprawach objętych niniejszym Regulaminem przechowywana jest w Ośrodku.
2. Pracownik Sekretariatu Ośrodka 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 Ośrodka 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. Sprawozdanie podpisuje Dyrektor Ośrodka lub Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa.

§ 7

INFORMACJA DODATKOWA

1. Niezależnie od postanowień niniejszego Regulaminu pacjenci i osoby zainteresowane mają również prawo zgłaszać skargi, wnioski i pochwały również do:
 - 1) Sekcji Skarg i Wniosków przy ZOW NFZ
ul. Arkońska 45, 71-470 Szczecin, faks 91 425 11 88, mail: skargi@nfz-szczecin.pl
 - 2) Biura Rzecznika Praw Pacjenta
ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa,
Departament ds. Zdrowia Psychicznego, tel. kom. 880 521 133 (pn – pt w godz. 10.00 – 13.00)

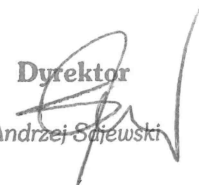
Telefoniczna Informacja Pacjenta, bezpłatny numer telefonu 800 190 590 (pn – pt w godz. 8.00 –18.00)

- 3) 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 1,
2. Jeżeli pacjent lub osoba go reprezentująca uzna, że prawa pacjenta zostały naruszone, może zwrócić się również do:
 - 1) Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który działa zarówno przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej, a także przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Pielęgniarek i Położnych.
 - 2) 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.
 - 3) Komisji ds. Etyki przy Radzie Superwizorów Psychoterapii Uzależnień poprzez email: komisjaetyki@radasuperwizorow.pl, ul. Jerzmanowskiego 40 30-836 Kraków.
3. Podmiot składający skargę lub wniosek ma prawo do skierowania wniosku o podjęcie czynności w trybie art. 121 ust. 4 ustawy o działalności leczniczej do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego z siedzibą w Szczecinie ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 40.

§8

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin Skarg i Wniosków ustala Dyrektor Ośrodka.
2. Regulamin jest wprowadzany w życie Zarządzeniem Dyrektora Ośrodka.
3. Zmiany w Regulaminie wprowadza się wyłącznie w trybie właściwym dla wprowadzenia Regulaminu.
4. Podanie Regulaminu do wiadomości pracowników Ośrodka następuje poprzez jego przedstawienie przez kierowników komórek organizacyjnych.
5. Niezależnie od postanowień § 1 ust. 5 Regulaminu, podanie Regulaminu do wiadomości pacjentom Ośrodka następuje poprzez jego umieszczenie:
 - 1) w widocznym miejscu na tablicach ogłoszeń Ośrodka, znajdującego się wewnątrz budynku,
 - 2) na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ośrodka www.bip2.wotuwanomino.pl

Dyrektor

Andrzej Siewski

