

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W SP ZOZ SANATORIUM UZDROWISKOWYM „BRISTOL” MSWiA W KUDOWIE-ZDROJU

§ 1

1. Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, zwaną w dalszej części Procedurą, reguluje sposób przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Sanatorium Uzdrowiskowym „BRISTOL” MSWiA w Kudowie-Zdroju, zwanym w dalszej część „Sanatorium”.
2. Sanatorium przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie, nienależyte wykonywanie zadań lub niewłaściwe zachowanie personelu Sanatorium, naruszenie interesu skarżących, niezadowolenie Kuracjusza z wykonanych świadczeń zdrowotnych, naruszenie Praw Pacjenta, a także przewlekłe biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy usprawnienia organizacji i pracy, zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, doskonalenia w zakresie wykonywania świadczeń zdrowotnych.

§3

1. Skargi i wnioski podlegają ewidencji. Za ewidencję skarg i wniosków odpowiada Sekretariat Sanatorium.
2. Skargi i wnioski w celu rozpoznania przekazywane są Kierownikowi Biura Obsługi Klienta lub osobie przez niego wyznaczonej-codziennie w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
3. Kierownik Biura Obsługi Klienta koordynuje postępowanie wyjaśniające.
4. Postępowania wyjaśniającego nie może prowadzić pracownik, którego dotyczy skarga.
5. Jeżeli skarga dotyczy Kierownika Biura Obsługi Klienta - postępowanie wyjaśniające prowadzi i przygotowuje odpowiedź na skargę Dyrektor lub osoba przez niego wyznaczona z zachowaniem ustalonych terminów.
6. W postępowaniu wyjaśniającym uczestniczą Kierownicy Komórek Organizacyjnych, inni pracownicy, jak również osoby zatrudnione na podstawie umów cywilnoprawnych. Zobowiązuje się ich do dostarczenia niezbędnych dokumentów, materiałów, informacji i wyjaśnień w terminie 3 dni do Kierownika Biura Obsługi Klienta.
7. W przypadku uwzględnienia skargi Kierownik Biura Obsługi Klienta inicjuje działania korygujące.
8. Kierownik Biura Obsługi Klienta przygotowuje odpowiedz na skargę lub wniosek wymagający wyjaśnień bez zbędnej zwłoki, **nie później jednak niż w ciągu miesiąca**.
9. Przygotowana i podpisana przez Dyrektora odpowiedź dla zainteresowanych stron zawiera informację o uwzględnieniu skargi lub jej oddaleniu wraz z opisem sposobu rozpoznania skargi.
10. Informacja dotycząca przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest w widocznym miejscu w siedzibie Sanatorium.

11. W wyjątkowych przypadkach Strony w sprawach skarg i wniosków przyjmuje Dyrektor **w czwartki w godzinach od 13:00 – 14:00**
12. W razie nieobecności Dyrektora strony przyjmuje Zastępca Dyrektora.

§ 4

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie za pomocą poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.
2. Skarga złożona w formie pisemnej zawiera co najmniej:
 - imię i nazwisko oraz dokładny adres zamieszkania / do korespondencji osoby zgłaszającej,
 - opis okoliczności wraz z uzasadnieniem zarzutów.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół przyjęcia według wzoru stanowiącego załącznik do Procedury.
4. Przyjmujący zgłoszenie potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonego telefonicznie, przyjmujący informuje zgłaszającego o sposobach ich złożenia, o których mowa w ust. 1, sporządza notatkę służbową określającą treść skargi lub wniosku oraz osobę zgłaszającą i niezwłocznie powiadamia Dyrektora lub Zastępcę Dyrektora.
6. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 5

1. Skargi i wnioski anonimowe, czyli nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zgłaszającego pozostawia się bez rozpoznania.
2. W przypadku skarg i wniosków wnoszonych ustnie do protokołu, obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku wynika, że Sanatorium nie jest właściwe do jej rozpatrzenia, Kierownik Biura Obsługi Klienta jest obowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazać ją właściwemu podmiotowi, zawiadamiając o tym pisemnie zgłaszającego ze wskazaniem właściwego podmiotu.
4. W przypadku jednoczesnego wpłynięcia skargi od skarżącego i zapytań w tej sprawie od innych instytucji np. Narodowego Funduszu Zdrowia, czy Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, odpowiedzi należy udzielić wszystkim zainteresowanym stronom tj. odrębnie skarżącemu i zainteresowanym jednostkom.
5. Przekazanie informacji do Narodowego Funduszu Zdrowia czy Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji nie stanowi odpowiedzi na skargę przekazaną przez skarżącego bezpośrednio do Sanatorium.
6. Skargi i wnioski wpływające do Sanatorium podlegają okresowej ocenie przez Radę Społeczną Sanatorium.
7. Za archiwizację dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków odpowiada Sekretariat Sanatorium.

DYREKTOR
SP ZOZ Sanatorium Uzdrawiskowe
„BRISTOL” w Kudowie-Zdroju
Małgorzata Aniskiewicz
Małgorzata Aniskiewicz

