

## **Procedura przyjmowania skarg i wniosków**

### **Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Zespole Ośrodków Zdrowia w Poczesnej**

#### **Rozdział 1**

#### **Przepisy Ogólne**

##### **§ 1**

- Procedura reguluje sposób przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Zespole Ośrodków Zdrowia w Poczesnej zwaną dalej Przychodnią.
- 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**

- W przypadku, gdy skarga dotyczy w szczególności:
  - a). zachowania personelu medycznego tj.: lekarza, pielęgniarki, położnej, 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.
- Skarżący może również zwrócić się do:
  - a). Śląski Oddział Wojewódzki NFZ, Sekcja ds. Skarg i Wniosków  
Wydziału Spraw Świadczeniobiorców: ul. Kosshuta 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.



- 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.
- Przychodnia ma obowiązek udzielić informacji poszkodowanemu odnośnie nazwy i adresu ubezpieczyciela.

### Rozdział 3

#### Przyjmowanie skarg i wniosków

##### § 3

- Dyrektor Gminnego Zespołu Ośrodków Zdrowia w Poczesnej przyjmuje w sprawie skarg i wniosków w:
 

|              |               |
|--------------|---------------|
| Poniedziałek | 13:00 - 14:00 |
| Wtorek       | 13:00 - 14:00 |
| Środa        | 15:00 - 16:00 |
| Czwartek     | 13:00 - 14:00 |
| Piątek       | 13:00 - 14:00 |
- W przypadku nieobecności Dyrektora w sprawie skarg i wniosków przyjmuje osoba upoważniona przez Dyrektora.
- Informacja dotycząca przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest w widocznym miejscu w przychodniach w Poczesnej.
- Skargi i wnioski mogą być wnoszone przez skarżącego , pisemnie lub poczta e-mail [gzozp@poczta.onet.pl](mailto:gzozp@poczta.onet.pl)
- Protokół składania skargi/wniosku stanowi zał. nr 1 do Procedury.
- O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
- Skargi lub wnioski podlegają rejestracji w rejestrze skarg, znajdującym się w rejestracji w przychodniach w Poczesnej.
- 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 e-mail - załatwia się sprawę w sposób natychmiastowy lub obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.

#### § 7

- Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpływu.
- W przypadku nie rozpatrzenia 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.).

**Dyrektor Gminnego Zespołu Ośrodków Zdrowia w Poczesnej  
przyjmuje w sprawie skarg i wniosków w:**

|              |               |
|--------------|---------------|
| Poniedziałek | 13:00 - 14:00 |
| Wtorek       | 13:00 - 14:00 |
| Środa        | 15:00 - 16:00 |
| Czwartek     | 13:00 - 14:00 |
| Piątek       | 13:00 - 14:00 |

**G M I N N Y**  
**Zespół Ośrodków Zdrowia**  
**w POCZESNEJ**  
Kolonia Poczesna, ul. Szkolna 3  
42-202 POCZESNA  
NIP 570-23-83 227 10 151007644  
KRS 000041193

DYREKTOR  
Gminnego Zespołu Ośrodków Zdrowia  
w POCZESNEJ  
mgr Aneta Sowińska

