

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W SAMODZIELNYM GMINNYM ZAKŁADZIE OPIEKI ZDROWOTNEJ
W DYWITACH**

§ 1

Procedura określa organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Gminnym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Dywitach.

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:

- a) naruszenie praw świadczeniobiorców w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw;
- b) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Samodzielnego Gminnego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Dywitach.

2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, a także sprawy związane z efektywniejszym wykonywaniem zadań.

§ 3

1. Każdy Pacjent ma prawo do zgłoszenia Dyrektorowi skarg i wniosków.

2. Procedura dotyczy także rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Samodzielnego Gminnego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Dywitach przekazanych do rozpatrzenia przez inne instytucje, do których skarga została złożona, w tym do:

- a) Ministerstwa Zdrowia,
- b) Narodowego Funduszu Zdrowia,
- c) Rzecznika Praw Pacjenta,
- d) innych instytucji i osób nadrzędnych wobec Przychodni lub nadzorujących jego działalność.

§ 4

1. Przychodnia przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

2. Dyrektor lub wyznaczony przez Dyrektora pracownik przyjmują skargi i wnioski złożone ustnie w każdy poniedziałek od godz. 13.00 do 14.00.

3. Na tablicy ogłoszeń dla pacjentów umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Sekretariat. Wpis do rejestru następuje przed wszczęciem postępowania wyjaśniającego.
5. Skargi i wnioski wnoszone do Przychodni podlegają niezwłocznemu zgłoszeniu do Sekretariatu celem ich ewidencji w Rejestrze skarg i wniosków. Zgłoszenie skargi lub wniosku do sekretariatu musi być dokonane niezwłocznie.
6. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna. Decyzję o zakwalifikowaniu informacji do kategorii skargi/wniosku podejmuje Dyrektor.
7. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie, a w szczególności pisemnie (w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej, telegraficznie lub za pomocą telefaksu) oraz ustnie do protokołu.
8. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, stanowiący załącznik nr 1, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
9. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy.
10. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.
11. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych ustnie obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.

§ 5

1. Osobą właściwą do rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Samodzielnego Gminnego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Dywitach jest Dyrektor.
2. Pełnomocnik do spraw praw pacjenta Samodzielnego Gminnego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Dywitach bierze udział w rozpatrywaniu skarg pacjentów.
3. W przypadku, gdy treść pisma wpływającego do komórki organizacyjnej wskazuje na skargę lub wniosek, pracownik niezwłocznie przekazuje skargę lub wniosek do Dyrektora.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.

§ 6

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście 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 nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi, a sprawy szczególnie skomplikowane - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania wyjaśniającego.
4. Rozpatrzenie skargi bądź wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.
5. Skargi i wnioski przed ich merytorycznym załatwieniem winny być zbadane z należytą starannością i wnikliwością oraz poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności mających znaczenie dla ich prawidłowego załatwienia.
6. Pracownicy, którym przekazano skargi lub wnioski w celu ich zbadania, ponoszą służbową odpowiedzialność za dokonanie ustaleń dotyczących sprawy. Pracownicy, o których mowa w zdaniu poprzednim, powinni uczynić to z należytą starannością oraz z zachowaniem obowiązujących terminów.
7. W przypadku nie rozstrzygnięcia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 3, należy poinformować skarżącego lub wnioskodawcę o podjętych czynnościach zmierzających do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
8. Instytucje, które przekazały skargę lub wniosek innemu podmiotowi, powinny być zawiadomione o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku, a jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o zakresie jej rozpatrzenia, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.
9. Jeżeli Przychodnia nie jest właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku, obowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać je właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
10. Wnoszącego pisemnie skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Odpowiedź przesyła się listem poleconym.
11. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać, w szczególności:
 - a) wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona,
 - b) podpis osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi (Dyrektora).

- c) Klauzulę informacyjną dot. przetwarzania danych osobowych w związku ze złożeniem skargi lub wniosku (załącznik nr 2 do niniejszej procedury).

17. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.

18. Jeśli skarga dotyczyła świadczeń medycznych kopię skargi i odpowiedzi (a jeśli w toku rozpatrywania wytworzono również inne dokumenty, także ich kopie) umieszcza się w historii choroby/historii zdrowia i choroby.

§ 8

1. Nadzór nad rozpatrywaniem skarg i wniosków w Samodzielnym Gminnym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Dywitach sprawuje Dyrektor.

2. Skargę (wniosek) i płynące z nich doświadczenia Dyrektor omawia na najbliższej odprawie z personelem.

3. Jeśli w toku rozpatrywania skargi/wniosku sformułowano wnioski i/lub zalecenia do wprowadzenia w życie kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza Dyrektor.

4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej procedurze zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz.46).

Załącznik Nr 1

**PROTOKÓŁ
USTNEGO PRZYJĘCIA SKARGI / WNIOSKU***

w dniu 20..... r. w Samodzielnym Gminnym Zakładzie Opieki Zdrowotnej
w Dywitach, Pan/Pani

. zamieszkały (a) w ul. nr
wnosi ustnie do protokołu następującą skargę / wnioszek*:

Wnoszący załącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

Protokół niniejszy został odczytany i podpisany.

Protokół sporządził:

.....
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

.....
(podpis wnoszącego - osoby przez niego upoważnionej*)

Klauzula informacyjna skargi i wnioski

Zgodnie z art. 13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Samodzielny Gminny Zakład Opieki Zdrowotnej w Dywitach, ul. Jeżynowa 16, 11-001 Dywity;
2. Kontakt do inspektora ochrony danych osobowych: Samodzielny Gminny Zakład Opieki Zdrowotnej w Dywitach, ul. Jeżynowa 16, 11-001 Dywity, e-mail: iodo@sgzozdywity.pl
3. Dane osobowe są przetwarzane w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz w celu wypełnienia obowiązku archiwizacji dokumentów.
4. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
5. Dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom zgodnie z prawem Unii Europejskiej lub prawem krajowym, np. do innego organu uprawnionego do rozpatrzenia skargi lub wniosku, do sądu administracyjnego.
6. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów określonych w pkt. 3, a po tym czasie do celów archiwizacji przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
7. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich oraz do organizacji międzynarodowych.
8. Mają Państwo prawo do dostępu, sprostowania swoich danych osobowych, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do usunięcia danych osobowych jeśli dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem lub dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego przewidzianego w prawie Unii lub prawie krajowym.
9. Prawo do wniesienia skargi Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych przez Administratora narusza przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.

10. Informacja o dobrowolności lub obowiązku podania danych osobowych
Podanie danych osobowych jest obowiązkowe i wynika z przepisów, czyli jest warunkiem rozpatrzenia Państwa skargi lub wniosku.

11. Dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu w tym zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.