

Regulamin rozpatrywania skarg i wniosków
w
Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej
Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji
Centrum Rehabilitacji w Górznie

Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, gwarantując równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu oraz przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

§ 1

1. Za skargę uznaje się każde wystąpienie bez względu na jego formę, którego przedmiotem jest zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez komórkę organizacyjną SP ZOZ MSWiA Centrum Rehabilitacji w Górznie (zwanym dalej „Centrum Rehabilitacji”) lub przez pracowników Centrum Rehabilitacji.
2. Każda skarga powinna być rozpatrzona w sposób rzetelny i obiektywny.

§ 2

1. Skargi i wnioski można składać osobiście w Sekretariacie Dyrektora Centrum Rehabilitacji, listownie na adres Centrum Rehabilitacji lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@rehabiltacjamsw.pl
2. Dyrektor Centrum Rehabilitacji lub osoba upoważniona przez Dyrektora Centrum Rehabilitacji przyjmują osoby wnoszące skargi i wnioski w poniedziałki w godzinach 11.00. – 12.00.
3. Dyrektor Centrum Rehabilitacji podejmuje decyzję o zakwalifikowaniu pisma do kategorii skarga lub wniosek. Fakt, iż pismo nie jest zatytułowane nie stanowi przeszkody do jego uznania za skargę lub wniosek.
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Sekretariat Centrum Rehabilitacji.
5. Dyrektor Centrum Rehabilitacji sprawuje kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie pisemnej, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy podmiotu wnoszącego) oraz adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji, pozostawia się bez rozpatrzenia.
3. Dane osobowe wnoszącego skargę są przetwarzane przez Centrum Rehabilitacji w celu dopełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze - przyjęcia i rozpatrzenia wpływającej skargi i wniosku (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Centrum Rehabilitacji wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnień lub uzupełnienia, w terminie 7 dni od otrzymania wezwania, pod rygorem pozostawienia wniosku lub skargi bez rozpatrzenia w przypadku nieusunięcia w/w braków.

§ 4

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku w formie ustnej, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
2. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli żąda tego wnoszący.
4. Skargi i wnioski wniesione ustnie do protokołu rozpatrywane są w taki sam sposób, jak skargi i wnioski wniesione w formie pisemnej.
5. Wniesione skargi i wnioski podlegają wpisowi do rejestru skarg i wniosków.
6. W przypadku skarg i wniosków zgłaszanych telefonicznie poucza się wnoszącego o sposobach i formach składania skarg i wniosków.

§ 5

1. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku, Dyrektor Centrum Rehabilitacji określa sposób jej rozpatrzenia oraz ustala osobę odpowiedzialną za wstępne rozpatrzenie skargi lub wniosku.

2. W przypadku skarg lub wniosków dotyczących udzielanych przez Centrum Rehabilitacji świadczeń zdrowotnych osobą przygotowującą wstępne rozpatrzenie skargi lub wniosku może być lekarz Centrum Rehabilitacji wskazany przez Dyrektora.
3. Osobą przygotowującą wstępne rozpatrzenie skargi lub wniosku nie może być osoba, której dotyczy taki wniosek lub skarga.
4. Osoba dokonująca wstępnego rozpatrzenia skargi lub wniosku, w szczególności zapoznaje się z całością posiadanej przez Centrum Rehabilitacji dokumentacji w przedmiotowej sprawie oraz może zwracać się bezpośrednio do osób związanych z przedmiotem skargi lub wniosku o złożenie pisemnych wyjaśnień lub informacji dotyczących wniosku lub skargi.
5. W zależności od stopnia skomplikowania sprawy osoba wyznaczona do wstępnego rozpatrzenia skargi lub wniosku formułuje ustnie lub na piśmie swoje ustalenia i wnioski do Dyrektora Centrum Rehabilitacji.
6. Osoba dokonująca wstępnego rozpatrzenia skargi lub wniosku sporządza projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, który przedstawia do akceptacji Dyrektorowi Centrum Rehabilitacji. W powyższej odpowiedzi należy odnieść się do wszystkich kwestii podniesionych w skardze lub wniosku.
7. Odpowiedź przesyła się na listem poleconym na adres wnoszącego wskazany w skardze lub wniosku albo na adres poczty elektronicznej wnoszącego, jeśli skarga lub wniosek zostały złożone za pośrednictwem poczty elektronicznej i wnoszący nie wskazał innego adresu do doręczeń.
8. Jeśli skarga lub wniosek dotyczyły świadczeń zdrowotnych udzielonych przez Centrum Rehabilitacji jej kopię i kopie odpowiedzi (a jeśli w toku rozpatrywania sprawy wytworzono inne dokumenty, także ich kopie) umieszcza się w historii choroby.
9. Dyrektor Centrum Rehabilitacji lub osoba przez niego upoważniona sprawują kontrolę z wykonania zaleceń sformułowanych wskutek rozpatrywania złożonej skargi lub wniosku.

§ 6

1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia skargi lub wniosku, chyba że inny termin wynika z powszechnie obowiązujących przepisów lub z pisma uprawnionego podmiotu (np. Rzecznik Praw Pacjenta, Narodowy Fundusz Zdrowia) wnoszącego skargę lub wniosek albo żądającego wyjaśnień w sprawie skargi lub wniosku.

2. W przypadku niemożności rozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1, należy poinformować skarżącego i/lub wnioskodawcę o podjętych czynnościach zmierzających do rozpatrzenia skargi lub wniosku oraz o przyczynach niedochowania terminu.
3. Podmioty uprawnione, które przekazały skargę lub wniosek innej osoby powinny być zawiadomione o sposobie rozpatrywania skargi lub wniosku, a jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień, także o zakresie ich rozpatrzenia, w terminie określonym w ust. 1.
4. Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji Dyrektora Centrum Rehabilitacji przekazywane są – nie później niż w terminie 7 dni – po uprzednim zarejestrowaniu, do właściwego organu z przekazaniem informacji o tym fakcie wnoszącemu skargę lub wniosek.

§ 7

1. Wnoszącego pisemnie skargę lub wniosek należy zawiadomić na pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 8

1. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy ustawy o działalności leczniczej i pozostałe obowiązujące przepisy prawa.
2. Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu stanowi jego integralną część.

DYREKTOR
SP ZOZ MSWiA CENTRUM REHABILITACJI
GÓRZNIĘ
mgr Magdalena Wilk

.....
(pieczęć)

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi/wniosku wniesionej (ego) ustanie

W dniu w

Pani / Pan

zamieszkała (y) w, ul.

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek* o następującej treści:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.

Wnoszący potwierdza, iż zapoznał się z niniejszym protokołem.

Protokół sporządził:

Podpis wnoszącego:

.....

.....

*niepotrzebne skreślić