

Zarządzenie Nr 6/2023
Dyrektora
Samodzielnego Zespołu Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego
Warszawa Białoleka-Targówek
z dnia 29 marca 2023 roku

**w sprawie: organizacji przyjmowania i rozpatrywania wniosków i skarg
pacjentów**

Na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks Postępowania Administracyjnego, rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz w związku z zarządzeniem Prezydenta m. st. Warszawy nr 469/2015, zarządza się, co następuje:

§ 1

Zarządzenie reguluje procedurę przyjmowania oraz rozpatrywania skarg pacjentów i wniosków składanych do Samodzielnego Zespołu Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego Warszawa Białoleka-Targówek (dalej SZPZLO W B-T).

1. Osobą właściwą do rozpatrywania skarg i wniosków jest Dyrektor SZPZLO Warszawa Białoleka-Targówek oraz Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa.
2. Skargę może złożyć pacjent (pełnoletni), przedstawiciel ustawowy pacjenta lub opiekun faktyczny, zgodnie z ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Za pacjenta uważa się osobę zwracającą się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystającą ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych lub osobę wykonującą zawód medyczny. Pacjentem jest każda osoba korzystająca ze świadczeń zdrowotnych zarówno odpłatnie, za częściową odpłatnością, jak i nieodpłatnie. Natomiast za opiekuna faktycznego uważa się osobę sprawującą, bez obowiązku ustawowego, stałą opiekę nad pacjentem, który ze względu na wiek, stan zdrowia albo stan psychiczny opieki takiej wymaga.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie pisemnej – jako dokument papierowy, wysłany za pośrednictwem poczty polskiej lub poczty elektronicznej do sekretariatu SZPZLO Warszawa Białoleka-Targówek oraz ustnie – bezpośrednio lub telefonicznie.
4. Pismo w sprawie skargi powinno co najmniej zawierać następujące informacje: dane skarżącego (imię, nazwisko, adres do korespondencji, nr telefonu), dane jednostki organizacyjnej, której skarga dotyczy oraz precyzyjny opis zdarzenia. W przypadku składania skargi przez opiekuna faktycznego konieczne jest dołączenie oryginału pisemnego upoważnienia pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego.
5. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu do korespondencji wnoszącego, pozostawia się bez rozpatrzenia.
6. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
7. Rozpatrzenie skargi i wniosku następuje przez dokładne zbadanie sprawy, zebranie materiałów, dowodów, określenie przyczyny zaistniałej sytuacji, przeprowadzenie rozmów z osobą lub osobami związanymi ze sprawą.



8. Jeżeli uzyskanie informacji o zasadności skargi czy wniosku wymaga przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, odpowiedzi na skargę lub wniosek należy udzielić w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty doręczenia/złożenia skargi lub wniosku.
9. Jeśli skarga lub wniosek wymaga przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego trwającego dłużej niż 30 dni Dyrektor SZPZLO W B-T lub Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa zobowiązani są do podania wnoszącemu skargę lub wniosek przyczyny zwłoki i wskazania nowego terminu załatwienia sprawy.
10. Jeśli skarga lub wniosek nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione niezwłocznie.
11. Jeśli skargę lub wniosek uznano za bezzasadną, należy pisemnie zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek oraz dodatkowo poinformować o możliwościach dalszego odwołania.
12. W przypadku uznania skargi lub wniosku za zasadne, pisemnie informuje się wnoszącego skargę o sposobie jej załatwienia i konsekwencjach wyciągniętych w stosunku do osoby lub osób winnych, przez które wnoszący skargę poniósł jakąkolwiek szkodę. Wobec osoby lub osób winnych zaistniałej sytuacji stosuje się przepisy prawa pracy.
13. Wnoszącego pisemnie skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
14. W przypadkach uzasadnionych, dopuszcza się telefoniczne poinformowanie osoby wnoszącej skargę lub wniosek odnośnie sposobu rozpatrzenia.

§ 2

Ustala się następujące zasady obowiązujące przy przyjmowaniu skarg i wniosków w SZPZLO Warszawa Białołęka-Targówek.

1. Przyjmowanie skarg i wniosków osobiście:
 - 1.1. Skargi i wnioski można składać w sekretariacie SZPZLO Warszawa Białołęka-Targówek od poniedziałku do piątku w godzinach 08.00 – 15.35.
2. Przyjmowanie skarg i wniosków za pomocą poczty elektronicznej na adres: sekretariat@zozbt.waw.pl
3. Skargi i wnioski należy kierować do Dyrektora na adres:
Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów
Lecznictwa Otwartego Warszawa Białołęka-Targówek
ul. Tykocińska 34, 03-545 Warszawa

§ 3

Dyrektor Samodzielnego Zespołu Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego Warszawa Białołęka-Targówek przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek, w godzinach od 14.00 do 15.00, w siedzibie SZPZLO Warszawa Białołęka-Targówek.

§ 4

Wszystkie skargi i wnioski pisemne podlegają ewidencji

§ 5

Zarządzenie podaje się do wiadomości poprzez wywieszenie na tablicach ogłoszeń w jednostkach organizacyjnych SZPZLO Warszawa Białołęka-Targówek oraz siedzibie SZPZLO Warszawa Białołęka-Targówek, jak również na stronie internetowej SZPZLO Warszawa Białołęka-Targówek.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 7

Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia, traci moc Zarządzenie Dyrektora nr 17/2015 z dnia 30 listopada 2015 r.

DIREKTOR
Marcin Lesiński

