

## REGULAMIN

### PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE OPIEKI ZDROWOTNEJ W LISZKACH

**Zgodnie z art. 13 ust. 1 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (RODO) informujemy, że:**

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Liszkach, adres:  
32-060 Liszki 427
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo kontaktować w sprawach przetwarzania Państwa danych osobowych za pośrednictwem poczty elektronicznej:
3. Administrator będzie przetwarzał Państwa dane osobowe na przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego z ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.
4. Dane osobowe mogą być udostępnione innym uprawnionym podmiotom, na podstawie przepisów prawa, a także na rzecz podmiotów, z którymi administrator zawarł umowę powierzenia przetwarzania danych w związku z realizacją usług na rzecz administratora (np. kancelarią prawną, dostawcą oprogramowania, zewnętrznym audytorem).
5. Administrator nie zamierza przekazywać Państwa danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
6. Mają Państwo prawo uzyskać kopię swoich danych osobowych w siedzibie administratora.

**Dodatkowo zgodnie z art. 13 ust. 2 RODO informujemy, że:**

1. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres przechowywania ww. dokumentów określony w ustawie z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach oraz w Rozporządzeniu Ministra
2. Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych.
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do realizacji ww. celów.
4. Konsekwencją niepodania danych będzie odmowa odpowiedzi i przeprowadzenia procesu postępowania wyjaśniającego.
5. Administrator nie podejmuje decyzji w sposób zautomatyzowany w oparciu o Państwa dane osobowe.

## §1

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Liszkach.
2. **Przedmiotem skargi** może być w szczególności naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej oraz zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słusznych interesów skarżących, a także przewlekłe załatwianie spraw.
3. **Przedmiotem wniosku** mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia

pracy, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez SPZOZ świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.

4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę.
5. SP ZOZ przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący zachowanie obiektywizmu, równe traktowanie stron, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
6. W widocznym miejscu na tablicy ogłoszeń Przychodni w Liskach i w Morawicy umieszczona jest informacja wskazująca przyjmowanie skarg i wniosków, jak również miejsce, czas przyjmowania w sprawach skarg i wniosków, a także sposób ich wnoszenia.
7. Regulamin Skarg i wniosków umieszczony jest także na stronie internetowej SP ZOZ w Liskach.

## § 2

### PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) pisemnie (osobiście w Sekretariacie, Dyrekcji SPZOZ w Liskach lub drogą pocztową na adres SPZOZ w Liskach, 32-060 LISZKI 427)
  - d) za pomocą telefaksu nr **12 280 62 83**,
  - e) poczty elektronicznej (e-mail: [dyrektor@przychodnialiszki.pl](mailto:dyrektor@przychodnialiszki.pl) )
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone również ustnie i przyjmowane są przez:
  - a) Dyrektora SPZOZ w Liskach, I piętro, pok. 20 codziennie w godzinach 9.00-11.00
  - b) Z-ce Dyrektora ds. medycznych
  - c) Pracownika Sekretariatu SPZOZ codziennie w godzinach 8.00-14.00
3. W rejestracji SPZOZ znajduje się również Książka Skarg i Wniosków dostępna w godzinach 8.00-18.00.
4. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie sporządza się protokół (załącznik nr 1, jako integralna część regulaminu). Protokół sporządza wyznaczony pracownik sekretariatu.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący i przyjmujący skargę lub wniosek.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie za pośrednictwem telefaksu przyjmuje Sekretariat, pocztą elektroniczną Dyrektor SPZOZ.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
9. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Dyrektor SPZOZ wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
10. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko o oraz adres wnoszącego.
11. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie sprawę załatwia się w sposób natychmiastowy lub poucza się o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

### § 3

#### REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez Sekretariat w formie elektronicznej lub papierowej.
2. Pracownicy Sekretariatu przyjmując skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązani są zarejestrować w rejestrze skarg i wniosków i niezwłocznie przekazać do Dyrektora w celu zadekretowania i nadania dalszego biegu sprawie.
3. Sekretariat SPZOZ prowadzi roczną sprawozdawczość dotyczącą skarg i wniosków, które składa Dyrektorowi SPZOZ

### § 4

#### ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor SPZOZ prowadzi postępowanie wyjaśniające z pracownikami, których skarga dotyczy. W przypadku skargi lub wniosku na działalność medyczną właściwą osobą do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego jest z-ca Dyrektor ds. medycznych. Jeżeli naruszona zostanie ustawa o ochronie danych osobowych w postępowaniu wyjaśniającym uczestniczy Inspektor Ochrony Danych (IOD), koordynator lub przedstawiciel Zespołu ds. Ochrony Danych Osobowych powołany w SPZOZ, informatyk, dyrektor.
2. Dyrektor ma prawo żądać informacji ze strony innych pracowników zakładu, w szczególności przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
3. Rozpoznanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
5. Skargi i wnioski powinny być rozpatrzone bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia wpłynięcia do SPZOZ.
6. W przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w § 4, ust.5 osoba rozpatrująca skargę jest zobowiązana powiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, podając przyczynę niezałatwienia sprawy w terminie, ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. Zawiadomienie skarżącego o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia Dyrektorowi SPZOZ.
8. Zawiadomienie wnoszącego skargę lub wnioskodawcę powinno między innymi zawierać: wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie oraz pouczenie o treści § 5 niniejszego regulaminu.
10. Zawiadomienie następuje listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem
11. Każde zawiadomienie informujące o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach – po jednym dla każdej ze stron
12. W przedmiocie skargi lub wniosku w SPZOZ jest prowadzony rejestr, w którym nadaje się numer sprawy, datę złożenia.
13. Podjęcie przez skarżącego lub inną uprawnioną osobę działań w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, przed Wojewódzką Komisją ds. Zdarzeń Medycznych, odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, przed Rzecznikiem Praw

Pacjenta lub innym uprawnionym organem powoduje zawieszenie postępowania w SPZOZ.

14. Uprawomocnienie decyzji lub wyroku wydanych w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, przed Wojewódzką Komisją ds. Zdarzeń Medycznych, odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, przed Rzecznikiem Praw Pacjenta lub innym uprawnionym organem wydanych na skutek podjęcia przez skarżącego czynności prawnych w sprawie, której dotyczy skarga powoduje pozostawienie skargi bez rozpatrzenia. W takim przypadku kolejne wniesienie skargi w przedmiotowej sprawie do SPZOZ uznaje się za bezprzedmiotowe.

## § 5

### ŚRODKI ODWOŁAWCZE

1. W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podmiotowi wnoszącemu skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia uzasadnionego wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Ponowne rozpatrzenie sprawy następuje w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wniosku. Dokonuje tego dyrektor lub inni pracownicy SPZOZ wyznaczeni przez niego. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w ust 1 niniejszego paragrafu, SPZOZ nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.

## § 6

### PRZECHOWYWANIE DOKUMENTACJI DOTYCZĄCEJ SKARGI/WNIOSKU

1. Dokumentację postępowania wyjaśniającego, zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przechowywane są w Sekretariacie SPZOZ w Liszkach.
2. Pracownik Sekretariatu nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku pracownik Sekretariatu odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

## § 7

### INFORMACJA DODATKOWA

Jednocześnie informujemy, że pacjent ma prawo do składania skarg i wniosków do:

1. Biuro Rzecznika Praw Pacjenta Ogólnopolska bezpłatna infolinia Rzecznika Praw Pacjenta:  
tel. **800 - 190 - 590** (z tel. stacjonarnych i komórkowych czynne pn.-pt. 8.00 - 20.00)

Biuro Rzecznika Praw Pacjenta

ul. Młynarska 46

01-171 Warszawa

Sekretariat : tel. 22 532 - 82 – 50,

fax: 22 532 - 82 - 30

kancelaria@rpp.gov.pl

2. Dział Skarg i Wniosków MOW NFZ w Krakowie  
ul. Batorego 2, tel. **12 298 - 83 - 03**

Załącznik 1

Nr sprawy.....

Liszki.....

**PROTOKÓŁ**  
wniesienia skargi lub wniosku w formie ustnej

Data wniesienia: .....

Imię i nazwisko wnoszącego: .....

Adres zamieszkania: .....

Adres korespondencyjny (e-mail): .....

.....  
.....

Opis sprawy:.....

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

Podpis skarżącego

Podpis przyjmującego skargę

