

**PROCEDURA**  
**ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W ZESPOLE OPIEKI ZDROWOTNEJ**  
**W ROPCZYCACH**

**§ 1**

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

***Przyjmowanie skarg i wniosków***

**§ 2**

1. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:
  - 1) naruszenie praw świadczeniobiorców w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych, a także przewlekłe i biurokratyczne załatwianie spraw;
  - 2) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników, osób zatrudnionych na podstawie umów cywilnoprawnych w ZOZ w Ropczycach.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, a także sprawy związane z efektywniejszym wykonywaniem zadań.
3. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
4. Osobami właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności ZOZ w Ropczycach są:
  - 1) Dyrektor ZOZ
  - 2) Zastępca Dyrektora ds. Medycznych
5. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretariat Dyrektora. Każdorazowo sekretariat Dyrektora przekazuje do Działu Organizacji, Nadzoru i Rozliczeń kopię skargi lub wniosku wraz z informacją o sposobie załatwienia.
6. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
7. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie 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 rozpatrzenia.
9. W przypadku, gdy treść pisma wpływającego do komórki organizacyjnej wskazuje na skargę lub wniosek, kierownik komórki organizacyjnej niezwłocznie przekazuje skargę lub wniosek do sekretariatu Dyrektora.
10. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, według wzoru stanowiącego Załącznik Nr 1 do niniejszej *Procedury*.
11. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby wnoszącej oraz zwięzły opis treści sprawy.
12. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.
13. Skargi i wnioski można składać również do:
  1. **Rzecznika Praw Pacjenta**  
ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa  
Ogólnopolska bezpłatna infolinia Rzecznika Praw Pacjenta 800-190-590 (z tel. stacjonarnych i komórkowych)  
Czynna pn.-pt. w godz. 9.00-21.00  
e-mail: [sekretariat@bpp.gov.pl](mailto:sekretariat@bpp.gov.pl)
  2. **Podkarpacki Oddział Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia**  
Sekcja Skarg i Wniosków  
ul. Zamkowa 8, 35-032 Rzeszów,  
tel. (17) 860-41-70, strona internetowa oddziału: [www.nfz-rzeszow.pl](http://www.nfz-rzeszow.pl)
  3. **Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej przy Okręgowej Izbie Lekarskiej w Rzeszowie**
  4. **Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej przy Okręgowej Izbie Pielęgniarek i Położnych w Rzeszowie**

### *Rozpatrywanie skarg i wniosków*

#### § 3

1. Skargi lub wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi. Rozpatrzenie wniosku lub skargi powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.
2. W przypadku nie rozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie o którym mowa w pkt. 1, należy poinformować skarżącego lub wnioskodawcę o przyczynach przedłużenia postępowania wyjaśniającego i wskazać nowy termin rozpatrzenia. Ten sam obowiązek ciąży w przypadku zwłoki z przyczyn niezależnych od rozpatrującego skargę lub wniosek.

3. Jeżeli ZOZ w Ropczycach nie jest właściwy do rozpatrzenia wniosku lub skargi, obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, przekazać je właściwemu organowi, zawiadamiając jednocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
4. Pracownicy, którym przekazano skargi lub wnioski w celu ich zbadania ponoszą służbową odpowiedzialność za dokonanie ustaleń dotyczących sprawy. Pracownicy Ci powinni uczynić to z należytą starannością oraz z zachowaniem obowiązujących terminów.
5. Wnoszącego skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie rozpoznania skargi lub wniosku.
6. Projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek wraz z kompletem załączników (dokumentów) przygotowuje osoba wyznaczona przez Dyrektora. Ostateczna aprobatą udzielonej odpowiedzi należy do Dyrektora ZOZ lub zastępcy Dyrektora ds. Medycznych.
7. Procedura dotyczy także rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności ZOZ w Ropczycach przekazanych do rozpoznania przez inne instytucje, do których skarga została złożona, w tym do:
  - Ministra Zdrowia
  - Narodowego Funduszu Zdrowia
  - Rzecznika Praw Pacjenta
  - innych instytucji i osób nadrzędnych wobec ZOZ lub nadzorujących jego działalność.

### ***Postanowienia końcowe***

#### **§ 4**

W sprawach nie określonych niniejszą *Procedurą*, stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego i przepisy wykonawcze oraz przepisy Ustawy z dnia 27.08.2004r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. nr 2008.164.1027 z późn. zm.).

**P R O T O K Ó Ł**  
**PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU\* WNIESIONEJ/GO USTNIE**  
**w dniu.....20.....r.**

Dane zgłaszającego:

Imię i nazwisko/nazwa\* .....

Adres: .....

Skarga/Wniosek\*(opis treści sprawy):

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

Dane przyjmującego Skargę/Wniosek\*:

Imię i nazwisko .....

Stanowisko: .....

Wnoszący dołącza do protokołu załączniki:

1 .....

2 .....

3 .....

Niniejszy protokół został wnoszącemu odczytany.

Data przyjęcia Skargi/Wniosku\* .....

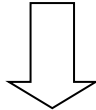
.....  
(podpis osoby przyjmującej Skargę/Wniosek\*)

.....  
(podpis wnoszącego Skargę/Wniosek\*)

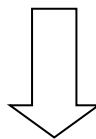
\*niepotrzebne skreślić

**SCHEMAT SKŁADANIA SKARG**  
**DOTYCZĄCYCH**  
**UDZIELANYCH ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH**

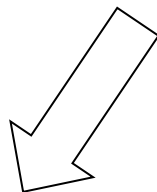
UBEZPIECZONY



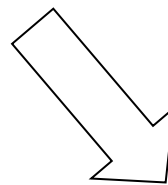
DYREKTOR  
ZESPOŁU OPIEKI ZDROWOTNEJ W ROPCZYCACH



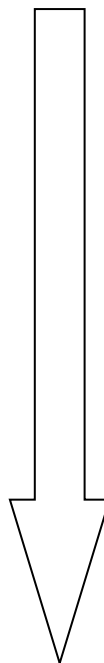
PODKARPACKI ODDZIAŁ NARODOWEGO FUNDUSZU ZDROWIA  
W RZESZOWIE



RZECZNIK  
ODPOWIEDZIALNOŚCI  
ZAWODOWEJ PRZY  
OKRĘGOWEJ IZBIE LEKARSKIEJ  
W RZESZOWIE



RZECZNIK  
ODPOWIEDZIALNOŚCI  
ZAWODOWEJ  
PIELĘGNIAREK I  
POŁOŻNYCH PRZY  
OKRĘGOWEJ IZBIE  
PIELĘGNIAREK I POŁOŻNYCH  
W RZESZOWIE



RZECZNIK PRAW PACJENTA  
BIURO RZECZNIKA PRAW PACJENTA  
W WARSZAWIE