**DZIAŁ XVI**

**TRYB ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW**

§ 98 (Regulaminu Organizacyjnego)

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

2. Przedmiotem skargi może być , w szczególności:

1) naruszenie praw w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych,

2) jakość usług medycznych,

3) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez personel Szpitala.

3. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy.

4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, za pomocą faksu, poczty elektronicznej lub ustnie.

5. Skargi lub wnioski można złożyć:

1) w Sekretariacie Dyrektora Szpitala

2) poprzez skrzynki o nazwie „ Ankiety, Skargi, Wnioski” rozmieszczone na terenie Szpitala

103

3) jeżeli przedmiotem skargi jest jakość usług medycznych, skarga może być również złożona u Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.

6. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Sekretariat Szpitala. Wpis do rejestru następuje przed wszczęciem postępowania.

7. Skargi wnoszone do Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta podlegają niezwłocznemu zgłoszeniu do Sekretariatu celem ich ewidencji.

8. Skarga pacjenta złożona w formie pisemnej zawiera co najmniej:

1) imię, nazwisko i dokładny adres zamieszkania bądź adres do korespondencji,

2) datę zdarzenia,

3) nazwisko osoby, wobec której skierowane są zarzuty,

4) uzasadnienie stawianych w skardze zarzutów.

9. Skargi i wnioski nie zwierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia .

10. Jeżeli treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

11. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia złożenia skargi.

12. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.

13. W przypadku skarg dotyczących świadczeń zdrowotnych osobą przygotowującą wstępne rozpoznanie jest Kierownik Oddziału /Działu, którego skarga dotyczy.

14. Prowadzenie postępowania wyjaśniającego dotyczącego skargi koordynuje Dział Organizacyjny i Nadzoru.

15. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera w szczególności:

1) wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona,

2) podanie imienia i nazwiska, stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi,

3) uzasadnienie z podaniem okoliczności faktycznych i w miarę potrzeby prawnych.

16. Odpowiedź na skargę oraz zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi udziela Dział Organizacyjny i Nadzoru.