

ZARZĄDZENIE nr 14 / 2019
Dyrektora SP ZOZ MSWIA im. sierż. Grzegorza Załogi w Katowicach
z dnia 02 luty 2019 r.

w sprawie w sprawie procedury przyjmowania skarg pacjentów na podstawie § 11 Statutu SP ZOZ MSWIA w Katowicach oraz na podstawie Ustawy o działalności leczniczej z dnia 15 kwietnia 2011r

Zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadza się w życie procedurę skarg pacjentów medycznych, której tekst stanowi niniejszy załącznik.

§2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej
Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji
w Katowicach
im. sierżanta Grzegorza Załogi
dr n. med. Piotr Grażda



**SAMODZIELNY PUBLICZNY
ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ
MSWiA W KATOWICACH
im. sierż. GRZEGORZA ZAŁOGI**

40-052 KATOWICE ul. Głowackiego 10

Procedura przyjmowania skarg

Nr nadany

Nazwa procedury

Nr katalogowy

OPRACOWAŁ	SPRAWDZIŁ	ZATWIERDZIŁ
<p>lek. Wiesław Pawlak Specjalista Chirurgii Ogólnej Pieczęć i podpis</p>	<p>KIEROWNIK Działu Nadzoru i Statystyki Medycznej im. sierżanta Grzegorza Załogi SP ZOZ MSWiA w Katowicach dr Katarzyna Michalik Pieczęć i podpis</p>	<p>DYREKTOR Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej, Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Katowicach im. sierżanta Grzegorza Załogi Pieczęć i podpis dr n. med. Piotr Grażda</p>
<p>02.02.2019 Data</p>	<p>02.02.2019 Data</p>	<p>02.02.2019 Data</p>

1. Celem procedury jest określenie zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg składanych na świadczone usługi medyczne przez Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Katowicach im. Sierżanta Grzegorza Załogi zwany dalej Szpitalem.
2. Przedmiotem skarg może być naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych przez Szpital, zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez personel medyczny Szpitala lub inne, związane z prowadzoną przez Szpital działalnością.
3. Komórką organizacyjną właściwą do rozpatrywania skarg dotyczących działalności Szpitala jest Dział Nadzoru, Analiz i Statystyki Medycznej, który działa w powyższym zakresie we współpracy z Lekarzem Naczelnym.
4. Rozpatrywanie wszystkich skarg nadzorowane jest przez Dyrektora Szpitala.
5. Skargi mogą być składane w imieniu własnym skarżącego lub innej osoby. W przypadku skarg wnoszonych przez osobę trzecią zakres przekazanej informacji jest uzależniony od posiadanego pełnomocnictwa.
6. Skargi wnoszone są w formie pisemnej, możliwe jest wniesienie skargi ustnie. Skarga składana ustnie wymaga spisania protokołu (załącznik nr 1). Wnoszący skargę może zastrzec nieujawnianie swojego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla Szpitala wiążące. Przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący oraz przyjmujący zgłoszenie. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy
7. Zgłoszone skargi powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od daty złożenia lub wpłynięcia skargi. Rozpatrzenie skargi powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.
8. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia skargi w terminie, o którym mowa w pkt. 7 należy poinformować skarżącego o podjętych czynnościach zmierzających do rozpatrzenia skargi.
9. Jeżeli Szpital nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazać je właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego.
10. Rejestr skarg prowadzi Dział Nadzoru, Analiz i Statystyki Medycznej.

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi wniesionej ustnie
w dniu

Osoba wnosząca skargę.....

Zamieszkała/y w:.....ul.

Nr PESEL:

Opis skargi:

Niniejszy Protokół został wnoszącemu odczytany.

.....
(podpis osoby składającej skargę)

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę)