

Regulamin zgłaszania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wojewódzkim Szpitalu Specjalistycznym w Białej Podlaskiej

Regulamin określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (gwarantując równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa) w sposób następujący:

§ 1.

Za skargę uznaje się każde wystąpienie bez względu na jego formę, którego przedmiotem jest zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez komórkę organizacyjną lub pracowników Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego w Białej Podlaskiej.

§ 2.

1. Skargi i wnioski składane na piśmie lub drogą e-mailową lub faksem są przyjmowane w sekretariacie Dyrektora Szpitala lub u Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta, gdy dotyczą naruszenia praw pacjenta.
2. Skargi i wnioski ustne są przyjmowane przez zastępcę Dyrektora stosownie do właściwości lub Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta, w godzinach ich urzędowania.

§ 3.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie pisemnej, faksem lub pocztą elektroniczną oraz ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu zamieszkania (adresu instytucji). pozostawia się bez rozpatrzenia.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 4.

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
2. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy.
3. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli żąda tego wnoszący.
4. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych ustnie obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.
5. Skargi i wnioski wniesione pisemnie lub ustnie do protokołu podlegają rejestracji w książce korespondencyjnej w Sekretariacie Dyrekcji WSzS.

§ 5.

1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.
2. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności

sprawy. Postępowanie wyjaśniające przeprowadza komórka organizacyjna wskazana przez Dyrektora Szpitala do jej rozpatrzenia.

3. W przypadku nierozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o przyczynach przedłużenia postępowania wyjaśniającego.

4. Jeżeli WSzS nie jest właściwy do rozpoznania skargi lub wniosku, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

§ 6.

1. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku wnoszący otrzymuje pisemną informację zawierającą datę wpływu i numer sprawy oraz informację, iż po wyjaśnieniu skargi lub wniosku zostanie udzielona pisemna odpowiedź nie później niż w ciągu 30 dni od złożenia lub wpłynięcia skargi albo wniosku.

2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 7.

1. Ogólny Rejestr skarg i wniosków prowadzi Dział Organizacyjno-Prawny.

2. Dział Organizacyjno-Prawny sporządza sprawozdanie z rozpatrywania skarg i wniosków za każdy rok kalendarzowy.

3. Szpital zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.