



REGULAMIN
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Specjalistycznym Zespole Gruźlicy i Chorób Płuc
w Koszalinie.

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg lub wniosków w Specjalistycznym Zespole Gruźlicy i Chorób Płuc w Koszalinie, zwanym dalej „Szpitalem”.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
 - a) naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej,
 - b) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników,
 - c) naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących oraz przewlekłe załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Szpital świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę.
5. Szpital przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
6. Na tablicy ogłoszeń Szpitala w widocznym miejscu umieszcza się informację dotyczącą przyjmowania skarg i wniosków, miejsce i czas a także sposób ich wnoszenia.
7. Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków umieszcza się na tablicy ogłoszeń, stronie internetowej Szpitala oraz BIP.

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 2.

1. Skargi lub wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie:
 - osobiście w Sekretariacie Szpitala:
pokój nr 101, poniedziałek – piątek, w godz.: 7.00 – 14.00
 - drogą pocztową na adres:
Specjalistyczny Zespół Gruźlicy i Chorób Płuc
ul. Niepodległości 44-48
75 – 252 Koszalin
 - poczty elektronicznej:
e-mail: sekretariat@szgichp.med.pl
 - b) ustnie
2. Skargi lub wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - a) Dyrektor Naczelny (*wtorek w godz.: 12.00-13.00*)



- b) Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa
 - c) osoba wyznaczona przez Dyrektora Naczelnego.
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie na żądanie osoby wnoszącej skargę lub wniosek sporządza się protokół (*Załącznik nr 1*). Protokół sporządza pracownik Sekretariatu Szpitala.
 4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący skargę lub wniosek.
 5. Skargi i wnioski wnoszone pisemnie, telefaksem, pocztą elektroniczną przyjmuje Sekretariat Szpitala.
 6. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdzi złożenie skargi lub wniosku jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
 7. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna lub tytuł.
 8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Dyrektor wzywa wnoszącego (o ile znane są dane 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.
 9. Skargi lub wnioski wnoszone na piśmie, nadsyłane pocztą jak i drogą elektroniczną, muszą zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji. Brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.
 10. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku pocztą elektroniczną lub telefaksem wymaga się potwierdzenia jej w formie pisemnej w terminie 7 dni roboczych od jej złożenia, brak potwierdzenia spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
 11. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie sprawę załatwia się w sposób natychmiastowy lub poucza się o sposobie załatwienia skarg lub wniosku. Osoba przyjmująca nie może udzielać osobie skarżącej lub wnioskującej informacji, które mogłyby naruszyć ochronę danych osobowych lub tajemnicę zawodową, jeżeli nie jest w stanie zweryfikować tożsamości osoby telefonującej.

Rejestrowanie skarg i wniosków

§ 3.

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez Sekretariat Szpitala.
2. Osoby przyjmujące skargi i wnioski zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku do ich niezwłocznego przekazania do Dyrektora. Po zadekretowaniu przez Dyrektora następuje zarejestrowanie w rejestrze skarg lub wniosków i nadanie dalszego biegu sprawie.
3. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski anonimowe.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4.

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor Szpitala przekazuje je do rozpatrzenia przez wskazaną w dekrete osobę. W przypadku skargi lub wniosku dot. działalności medycznej taką osobą jest Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa.



2. Osoba prowadząca sprawę powinna działać w sprawie wnikliwie i szybko posługując się możliwie najprostszymi środkami prowadzącymi do jej załatwienia.
3. Osoba wyznaczona w dekrete ma prawo żądać pomocy ze strony innych pracowników Szpitala, w szczególności przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
5. Osoba wyznaczona nie może żądać zaświadczenia na potwierdzenie faktów lub stanu prawnego, znanych z urzędu bądź możliwych do ustalenia na podstawie posiadanej ewidencji, rejestrów lub innych danych albo na podstawie przedstawionych przez zainteresowanego do wglądu dokumentów urzędowych (dowodu osobistego, dowodów rejestracyjnych lub innych).
6. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, niezbędne materiały zbiera Szpital. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
7. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy Szpital rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
8. Udostępnianie akt w indywidualnych sprawach następuje z zachowaniem przepisów KPA.
9. Zakres udzielanych informacji nie może naruszać przepisów o zachowaniu tajemnicy państwowej i służbowej oraz przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2019.1781 t.j. z dnia 2019.09.19).
10. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski z uwzględnieniem wymagań § 3 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
11. Rozpoznanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
12. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.
13. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o który mowa w §12 osoba rozpatrująca skargę jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezałatwienia sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
14. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia Dyrektorowi Naczelnemu lub wyznaczonej przez niego osobie.
15. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku drogą elektroniczną – odpowiedź udzielana jest na wskazany adres e-mail.
16. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać między innymi: wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione oraz podpis z podaniem



imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.

17. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto wymogi wskazane w ust 16 niniejszego paragrafu, uzasadnienie oraz pouczenie o treści § 5 niniejszego regulaminu.
18. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach – jeden dla skarżącego lub wnioskodawcy, jeden dla Szpitala.
19. W przypadku, gdy skarga pacjenta zawiera roszczenie o wypłatę zadośćuczynienia, odszkodowania, renty lub inne tego typu roszczenie skarga jest także niezwłocznie przekazywana do Radcy Prawnego, który prowadzi postępowanie wyjaśniające.

Środki odwoławcze

§ 5.

1. W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podmiotowi/osobie składającemu skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy wyznaczony przez Dyrektora Szpitala pracownik rozpatruje w ciągu 30 dni od dnia otrzymania.
3. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w ust 1 niniejszego paragrafu, Szpital nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

§ 6.

1. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w Sekretariacie Szpitala.
2. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku pracownik sekretariatu odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

Postanowienia końcowe

§ 7

1. Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa lub inna osoba wyznaczona osoba przez Dyrektora w terminie do 15 dnia lutego każdego roku sporządzi analizę przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg za rok ubiegły.
2. W analizie, o której mowa w ust 1., winny być uwzględnione następujące problemy i sprawy:
 - a) ogólna charakterystyka ilościowa i tematyczna skarg,
 - b) pogłębiona analiza tematyczna przyjęć interesantów w sprawach skarg, a w szczególności podanie z jakimi problemami skarżący przychodzą osobiście,
 - c) podstawowa tematyka skarg,
 - d) przyczyny i źródła ich powstawania,
 - e) sposób, skuteczność i terminowość załatwiania skarg,
 - f) podstawowe błędy i zaniedbania w procedurze tego załatwiania,
 - g) wnioski.



§ 8.

1. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i są wprowadzone stosownym zarządzeniem Dyrektora.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 03.11.2025 r.

DYREKTOR
Specjalistycznego Zespołu
Gruźlicy i Chorób Płuc w Koszalinie
Toma
mgr Tomasz Walasek



Załącznik Nr 1
do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi lub wniosku * wniesionej ustnie
w dniu 20..... r.

.....
(imię i nazwisko osoby zgłaszającej skargę/wniosek *)

Adres do korespondencji

Opis treści sprawy:

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

Wnoszący dołącza do Protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek *)

.....
(podpis wnoszącego skargę/wniosek *)

*niepotrzebne skreślić