

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA  
SKARG I WNIOSKÓW**

**SAMODZIELNEGO PUBLICZNEGO GMINNEGO  
OŚRODKA ZDROWIA  
W ŁAPSZACH NIŻNYCH**

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Procedura reguluje sposób przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Gminnym Ośrodku Zdrowia w Łapszach Niżnych, zwanym dalej „Ośrodkiem”
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności: naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej, zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy oraz zapobiegania nadużyciom.
4. Ośrodek przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
5. Na tablicy ogłoszeń Ośrodka umieszcza się informację wskazującą osobę lub komórkę organizacyjną wyznaczoną do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce i czas, a także sposób ich wnoszenia.

## II. PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargę lub wniosek można złożyć w jeden z poniższych sposobów:
  - a. pisemnie,
  - b. e-mailowo, na adres: [skargi@spgozln.pl](mailto:skargi@spgozln.pl)
  - c. za pośrednictwem ePUAP (Elektronicznej Platformy Administracji Publicznej)
  - d. osobiście pod adresem: ul. Długa 169, 34-442 Łapsze Niżne u:
    - i. Kierownika Ośrodka, w poniedziałki od 10:00 – 11:00
    - ii. lub w Rejestracji Ośrodka, od poniedziałku do piątku od 8:00 – 14:00
  - e. faksem pod numerem: 18 265 90 15.
2. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie sporządza się protokół. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę oraz przyjmujący skargę lub wniosek. Osoba przyjmująca skargę / wniosek potwierdza jego złożenie, jeżeli zażąda tego wnoszący sprawę.
3. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.

4. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.
5. Skargę można złożyć w imieniu własnym lub w imieniu osoby trzeciej. W przypadku składania skargi w imieniu innej osoby pełnoletniej, niezbędne jest załączenie jednego z powyższych dokumentów:
  - a. pisemnego upoważnienia od tej osoby,
  - b. stałego pełnomocnictwa od tej osoby,
  - c. dokumentu wskazującego ustanowienie dla niej/niego opiekuna prawnego.

### **III. ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW**

1. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. 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 nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
4. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Kierownik Ośrodka przekazuje je do rozpatrzenia do właściwej osoby lub komórki organizacyjnej; w przypadku skargi lub wniosku dotyczącego spraw medycznych taką osobą jest Z-ca Kierownika ds. Medycznych.
5. 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.
6. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.
7. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
8. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach – jeden dla skarżącego lub wnioskodawcy, jeden dla Ośrodka.



#### IV. INFORMACJE DODATKOWE

1. Pacjent ma prawo do składania skarg i wniosków do:
  - a. Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ na adres: ul. Józefa 21, 31-056 Kraków (e-mail: [dsiw@nfz-krakow.pl](mailto:dsiw@nfz-krakow.pl) ),
  - b. Centrali NFZ na adres: ul. Rakowiecka 26/30, 02-528 Warszawa, (e-mail: [sekretariat.skargi@nfz.gov.pl](mailto:sekretariat.skargi@nfz.gov.pl) ),
  - c. Rzecznika Praw Pacjenta na adres: Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa, (e-mail: [kancelaria@rpp.gov.pl](mailto:kancelaria@rpp.gov.pl) ),
  - d. Rzecznika Praw Obywatelskich na adres: al. Solidarności 77, 00-090 Warszawa (e-mail: [biurorzecznika@brpo.gov.pl](mailto:biurorzecznika@brpo.gov.pl) )
  - e. Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej na adres: ul. Sobieskiego 110, 00-764 Warszawa, (e-mail: [biuro@oilwaw.org.pl](mailto:biuro@oilwaw.org.pl) )
  - f. Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Pielęgniarek i Położnych na adres: ul. Pory 78 lok. 10, 02-757 Warszawa, (e-mail: [nipip@nipip.pl](mailto:nipip@nipip.pl) )
  - g. Komisji przy Urzędzie Wojewódzkim w Krakowie: Wojewódzkiej Komisji do Spraw Orzekania o Zdarzeniach Medycznych na adres: ul. Basztowa 22, 31-156 Kraków, (e-mail: [zdarzenia.medyczne@malopolska.uw.gov.pl](mailto:zdarzenia.medyczne@malopolska.uw.gov.pl) ) .
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej procedurze zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy:
  - a. rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46),
  - b. ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2009 r. Nr 52, poz. 417 z późn.zm.),
  - c. 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) (Dz.U.UE.L.2016.119.1)
  - d. Kodeks Postępowania Administracyjnego.