ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG ORAZ WNIOSKÓW PACJENTÓW

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg, uwag oraz wniosków zgłaszanych przez pacjentów korzystających ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot leczniczy Strefa Zdrowia, zwany dalej „Podmiotem Leczniczym".
2. Celem niniejszego dokumentu jest zapewnienie pacjentom przejrzystych zasad zgłaszania zastrzeżeń dotyczących funkcjonowania Podmiotu Leczniczego oraz sposobu udzielania świadczeń zdrowotnych.
3. Każdy pacjent ma prawo zgłaszać skargi, uwagi i wnioski dotyczące udzielanych świadczeń zdrowotnych, organizacji pracy Podmiotu Leczniczego oraz przestrzegania praw pacjenta.
4. Skorzystanie z możliwości złożenia skargi lub wniosku nie może stanowić podstawy do nieuzasadnionego ograniczenia praw pacjenta ani do jego niekorzystnego traktowania.
5. Postanowienia niniejszego dokumentu nie ograniczają uprawnień przysługujących pacjentom na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2. Przedmiot skarg i wniosków

1. Pacjent może zgłaszać skargi dotyczące w szczególności:
   a) sposobu udzielania świadczeń zdrowotnych;
   b) zachowania personelu Podmiotu Leczniczego;
   c) organizacji procesu udzielania świadczeń zdrowotnych;
   d) przestrzegania praw pacjenta;
   e) warunków, w jakich udzielane są świadczenia zdrowotne;
   f) zasad rejestracji i obsługi pacjentów;
   g) innych okoliczności związanych z działalnością Podmiotu Leczniczego.
2. Pacjent może również zgłaszać wnioski dotyczące poprawy organizacji pracy Podmiotu Leczniczego, jakości obsługi oraz sposobu udzielania świadczeń zdrowotnych.
3. Zgłoszenia mogą dotyczyć zarówno zdarzeń zaistniałych podczas udzielania świadczeń zdrowotnych, jak i innych okoliczności związanych z korzystaniem z usług Podmiotu Leczniczego.

§ 3. Sposoby składania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być składane:
   a) osobiście, w miejscu prowadzenia działalności leczniczej;
   b) pisemnie, na adres Podmiotu Leczniczego;
   c) za pośrednictwem poczty elektronicznej;
   d) ustnie, osobie upoważnionej do przyjmowania skarg i wniosków.
2. Dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi lub wniosku udostępniane są na stronie internetowej Podmiotu Leczniczego w zakładce „Kontakt".
3. Skarga lub wniosek powinny, w miarę możliwości, zawierać:
   a) imię i nazwisko osoby zgłaszającej;
   b) dane kontaktowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi;
   c) opis zdarzenia lub okoliczności będących przedmiotem zgłoszenia;
   d) datę zdarzenia, jeżeli jest znana;
   e) określenie oczekiwań osoby zgłaszającej.

4. Brak niektórych informacji wskazanych w ust. 3 nie stanowi automatycznej podstawy do odmowy przyjęcia skargi lub wniosku.
5. W przypadku konieczności uzyskania dodatkowych informacji Podmiot Leczniczy może zwrócić się do osoby zgłaszającej o uzupełnienie zgłoszenia.
6. Skargi i wnioski mogą być składane przez pacjentów osobiście, a także przez inne osoby działające w ich imieniu, z uwzględnieniem przepisów dotyczących przedstawicielstwa, upoważnienia oraz ochrony informacji objętych tajemnicą zawodową.

§ 4. Zasady rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski rozpatrywane są z należytą starannością, bezstronnie oraz z poszanowaniem praw pacjenta.
2. Rozpatrzenie zgłoszenia może obejmować w szczególności:
   a) analizę okoliczności przedstawionych przez osobę zgłaszającą;
   b) uzyskanie wyjaśnień od osób uczestniczących w zdarzeniu;
   c) analizę dokumentacji związanej ze zgłoszeniem, w zakresie dopuszczalnym przepisami prawa;
   d) ustalenie, czy zachodzi konieczność podjęcia działań organizacyjnych lub naprawczych.
3. Podmiot Leczniczy może zwrócić się do pacjenta o przedstawienie dodatkowych informacji lub dokumentów, jeżeli jest to niezbędne do wyjaśnienia zgłoszenia.
4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Podmiot Leczniczy podejmuje działania odpowiednie do charakteru i okoliczności zdarzenia.
5. Rozpatrywanie skarg i wniosków odbywa się z zachowaniem poufności informacji dotyczących pacjentów oraz zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych i tajemnicy zawodowej.

§ 5. Termin rozpatrywania skarg i wniosków

1. Podmiot Leczniczy dokłada starań, aby skargi i wnioski były rozpatrywane bez zbędnej zwłoki.
2. W przypadku skarg dotyczących organizacji pracy Podmiotu Leczniczego lub sposobu obsługi pacjentów Podmiot Leczniczy dąży do udzielenia odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.
3. Jeżeli charakter sprawy wymaga przeprowadzenia dodatkowych czynności wyjaśniających, termin udzielenia odpowiedzi może ulec wydłużeniu.
4. W przypadku wydłużenia terminu osoba zgłaszająca zostanie, w miarę możliwości, poinformowana o przyczynach opóźnienia oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
5. Terminy określone w niniejszym paragrafie mają charakter organizacyjny i nie zastępują terminów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Jeżeli zgłoszenie stanowi reklamację lub żądanie, dla którego przepisy przewidują szczególny termin odpowiedzi, zastosowanie znajduje odpowiedni termin ustawowy.

§ 6. Sposób udzielania odpowiedzi

1. Odpowiedź na skargę lub wniosek udzielana jest, co do zasady, w sposób odpowiadający formie zgłoszenia albo w inny sposób uzgodniony z osobą zgłaszającą.
2. Odpowiedź może zawierać w szczególności:
   a) informację o dokonanych ustaleniach;
   b) stanowisko Podmiotu Leczniczego;

c) informację o ewentualnych działaniach podjętych w związku ze zgłoszeniem;
d) inne informacje istotne dla rozpatrzenia sprawy.

3. W przypadku zgłoszeń dotyczących danych objętych tajemnicą zawodową odpowiedź udzielana jest z uwzględnieniem obowiązujących zasad ochrony tych informacji.
4. Udzielenie odpowiedzi na skargę lub wniosek nie wyłącza możliwości dochodzenia przez pacjenta roszczeń na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

§ 7. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe przekazywane w związku ze składaniem i rozpatrywaniem skarg oraz wniosków przetwarzane są zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) oraz innymi właściwymi przepisami prawa.
2. Administratorem danych osobowych jest BIUROODNOWA URSZULA GAŁĄZKA.
3. Dane osobowe przetwarzane są w zakresie niezbędnym do przyjęcia, rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie, a także w celu realizacji obowiązków prawnych oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, jeżeli zachodzą ku temu podstawy prawne.
4. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych dostępne są w polityce prywatności lub odpowiedniej klauzuli informacyjnej udostępnionej przez Podmiot Leczniczy.