

SKARGI I WNIOSKI ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ SZPITALA

Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

DEFINICJE	<p>Przedmiotem skargi może być w szczególności naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej oraz zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe załatwianie spraw.</p> <p>Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Szpital świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.</p> <p>Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę. Treść skargi lub wniosku nie stanowi informacji publicznej w rozumieniu zapisów Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.</p>
TRYB WNIOSZENIA	<p>Skargi i wnioski mogą być wnoszone:</p> <ul style="list-style-type: none">• pisemnie na adres Szpitala: Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich ul. Bytomska 62, 41-940 Piekary Śląskie,• na adres poczty elektronicznej: sekretariat@urazowka.piekary.pl,• na skrzynkę podawczą ePUAP Szpitala: //WSCU_Piekary,• ustnie do protokołu.
KTO PRZYJMUJE SKARGI I WNIOSKI WNIOSZONE USTNIE	<ol style="list-style-type: none">1. Dyrektor Samodzielnego Publicznego Wojewódzkiego Szpitala Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich w poniedziałki w godz. 7:30 – 8:30, po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym tel: (32) 39–34–217,2. Osoba wyznaczona przez Dyrektora Szpitala w szczególności Z-ca Dyrektora ds. Medycznych oraz Z-ca Dyrektora ds. Administracyjno – Ekonomicznych.3. Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta <p>Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie (na żądanie osoby wnoszącej skargę lub wniosek) sporządza się protokół.</p>
UZUPEŁNIENIE SKARGI / WNIOSKU	<ol style="list-style-type: none">1. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Dyrektor Szpitala wzywa 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.2. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.3. Jeżeli skarga lub wniosek są wnoszone w imieniu osoby trzeciej – jej załącznikiem powinno być pisemne upoważnienie osoby, w której sprawa dotyczy.4. W przypadku skarg/wniosków wniesionych za pomocą poczty elektronicznej, które nie zawierają informacji określonych w ust. 13 lub 14 (imię, nazwisko, adres wnoszącego), Dyrektor Szpitala zwraca się o ich uzupełnienie w terminie 7 dni roboczych. Nieuzupełnienie danych, spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.5. Jeżeli istnieją uzasadnione wątpliwości co do tożsamości osoby fizycznej składającej skargę lub wniosek, Szpital może zażądać dodatkowych informacji niezbędnych do potwierdzenia tożsamości osoby, której dane dotyczą.

6. W przypadku zgłoszeń telefonicznych, sprawę (o ile to możliwe) załatwia się w sposób natychmiastowy lub poucza się o prawidłowym sposobie zgłaszania skarg lub wniosków.
7. W przypadku interesantów doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, kontakt w sprawie złożenia skargi lub wniosku jest możliwy za pośrednictwem osoby przybranej lub poprzez nieodpłatne skorzystanie z usługi tłumacza PJM zapewnianej przez Szpital.
8. Zgodnie z zapisami Art.12.1. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, osoby, o których mowa w ust. 18 powinny zgłosić chęć skorzystania z wybranej formy komunikacji, co najmniej na 3 dni przed zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
9. Osoby z niepełnosprawnością ruchową (np. poruszające się na wózkach inwalidzkich) mają możliwość osobistego złożenia skargi lub wniosku w pomieszczeniach Szpitala zapewniających dostępność architektoniczną. W celu zapewnienia sprawnej obsługi, informacja taka powinna zostać podana podczas umawiania wizyty.

PEŁNA TREŚĆ PROCEDURY

Pełną treść Procedury można znaleźć na stronie internetowej <http://www.urazowka.piekary.pl/> oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Szpitala.

GDZIE MOŻNA UZYSKAĆ POMOC W SPRAWIE SKARG LUB WNISKÓW

Pacjent ma także prawo do składania skarg i wniosków do:

1. Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ, ul. Kossutha 13 w Katowicach (od poniedziałku do piątku w godzinach od 08.00 do 16.00, tel. 800 190 590. Dodatkowo pracownicy Działu Skarg i Wniosków przyjmują interesantów zgłaszających się osobiście w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godz. od 16.00 do 18.00. (Biuro Obsługi Ubezpieczonych, budynek B, pok. 0.18),
2. Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia (ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa, tel. **22 572 60 41** – infolinia),
3. Rzecznika Praw Pacjenta (Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa; Infolinia Rzecznika: 800- 190- 590, e-mail: sekretariat@bpp.waw.pl),
4. Rzecznika Praw Obywatelskich (00-090 Warszawa, Al. Solidarności 77, infolinia 800 676 676; biurorzecznika@brpo.gov.pl),
5. Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który działa zarówno przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej (Okręgowy Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy przy Śląskiej Izbie Lekarskiej w Katowicach, ul. Grażyńskiego 49a, 40-126 Katowice, tel. 32 6044240),
6. Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych w Katowicach (ul. Francuska 16, 40-027 Katowice, tel. **510 132 171**),
7. Marszałka Województwa Śląskiego (za pośrednictwem Departamentu Zdrowia Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego, adres do korespondencji: ul. Ligonja 46, 40-037 Katowice tel. 32 77 40 953, 954),
8. Wojewódzka Komisja do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych (adres do korespondencji: ul. Jagiellońska 25, 40-032 Katowice lub złożyć osobiście w siedzibie Komisji, to znaczy w gmachu Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego 3 piętro pokój 459, od poniedziałku do piątku w godz. 7.30 - 15.00 **(do dnia 6 grudnia 2023 r.)**)
9. Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres do korespondencji: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, tel. 22 531-03-00, infolinia 606-950-000), np. w sytuacji zastrzeżeń do zachowania poufności przechowywanej dokumentacji, jej zabezpieczenia przed zgubieniem czy kradzieżą.