ZARZĄDZENIE NR 172 / 2011

Dyrektora Centrum Onkologii – Instytutu im. Marii Skłodowskiej – Curie w Warszawie z dnia 8 lipca 2011 roku.

w sprawie organizacji, przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Centrum Onkologii – Instytucie im. Marii Skłodowskiej – Curie w Warszawie.

Na podstawie § 6 pkt 6 Statutu Centrum Onkologii – Instytutu im. Marii Skłodowskiej – Curie, zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam do stosowania „Instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Centrum Onkologii – Instytucie im. Marii Skłodowskiej – Curie w Warszawie ", stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Kierownicy komórek organizacyjnych Centrum Onkologii – Instytutu zapoznają podległych pracowników z treścią niniejszego zarządzenia.

§3

Traci moc zarządzenie Nr 32/99 Dyrektora Centrum Onkologii – Instytutu im. Marii Skłodowskiej – Curie z dnia 6 maja 1999 r w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Centrum Onkologii – Instytucie im. Marii Skłodowskiej – Curie.

§4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor Centrum Onkologii – Instytutu
im. Marii Skłodowskiej – Curie

prof. dr hab. med. Maciej Krzakowski

Załącznik
do zarządzenia nr 172/2011 Dyrektora
Centrum Onkologii z dnia 8.07.2011 r.

INSTRUKCJA
W SPRAWIE ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W CENTRUM ONKOLOGII – INSTYTUCIE IM. MARII SKŁODOWSKIEJ – CURIE W WARSZAWIE.

I. WSTĘP

1. Do przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Centrum Onkologii w Warszawie mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2000 r Nr 98 poz. 1071 z pożn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46).
2. Skargi mogą być wnoszone na piśmie, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także ustnie do protokółu.
3. Skarga lub wniosek, w celu ich rozpatrzenia, powinny zawierać imię i nazwisko oraz adres wnoszącego.
4. Niniejsza instrukcja dotyczy także rozpatrywania skarg i wniosków przekazanych do rozpatrzenia przez inne instytucje, do których skarga została złożona, w tym do: Ministerstwa Zdrowia, Narodowego Funduszu Zdrowia, Rzecznika Praw Pacjenta, innych instytucji nadrzędnych wobec Instytutu lub nadzorujących jego działalność.
5. Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta lub inna upoważniona przez Dyrektora osoba przyjmująca skargę potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.

II. PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. W sprawach skarg i wniosków:
   1) z zakresu praw pacjenta zainteresowane osoby przyjmuje Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta zgodnie z obowiązującym harmonogramem dyżurów, określonym w odrębnym trybie i podanym do wiadomości pacjentów.
   2) z zakresu dotyczącego innych skarg zainteresowane osoby przyjmuje i rozpoznaje Dyrektor Centrum Onkologii lub upoważniony Zastępca Dyrektora w każdy wtorek w godzinach :15.00-16.00, po uprzednim zgłoszeniu w Sekretariacie Dyrektora.

2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie:
   1) w przypadku skarg i wniosków z zakresu praw pacjenta - Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta przyjmuje zgłoszenie i sporządza protokół. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący skargę lub wniosek;
   2) w przypadku innych skarg – Dyrektor lub wyznaczony Zastępca Dyrektora , w trybie określonym w pkt 1 ppkt2 przyjmuje skargę , a pracownik Sekretariatu Dyrektora sporządza protokół. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący skargę lub wniosek;

   Wzór protokółu określa załącznik do niniejszej Instrukcji.
3. Rejestr skarg w Centrum Onkologii w Warszawie prowadzony jest przez Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta. Ewidencji w rejestrze podlegają wszystkie skargi wpływające do Centrum Onkologii oraz wnoszone ustnie do protokołu.
4. Rejestr Skarg zawiera w szczególności: numer porządkowy skargi, datę wpływu, przedmiot skargi, ze wskazaniem komórki organizacyjnej, której dotyczy skarga, termin i sposób załatwienia skargi.
5. Skargi, które wpłynęły do Centrum Onkologii, po zarejestrowaniu i zadekretowaniu przez Dyrektora kierowane są za pośrednictwem Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta, do kierownika właściwej komórki organizacyjnej celem ustosunkowania się do treści skargi lub wniosku. i przygotowania projektu odpowiedzi.
6. Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta jest odpowiedzialny za staranne, wnikliwe oraz terminowe załatwienie skarg i wniosków. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.
7. Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta gromadzi w wydzielony sposób całą dokumentację dotyczącą skarg, w tym oryginał skargi (protokół przyjęcia skargi) oraz kopię udzielonej odpowiedzi.
8. 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.
9. Jeżeli skarga lub wniosek zostały wniesione do organu niewłaściwego, a organu właściwego nie można ustalić na podstawie treści skargi lub wniosku, albo gdy z treści skargi wynika, że właściwe w sprawie są organy wymiaru sprawiedliwości, organ, do którego skargę lub wniosek wniesiono, zwraca wnoszącemu skargę lub wniosek w

terminie siedmiu dni z odpowiednim wyjaśnieniem.

III. ROZPATRYWANIE I ZAŁATWIANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski wpływające do Instytutu powinny być załatwiane przez Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta bez zbędnej zwłoki, z należytą starannością, wnikliwie i terminowo. Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta oznacza na skardze termin jej załatwienia.
2. Kierownicy komórek organizacyjnych i inne osoby, które będą miały związek z przedmiotem wniesionej skargi lub wniosku, zobowiązani są ustosunkować się, do wniesionej skargi lub wniosku poprzez złożenie pisemnych wyjaśnień.
3. Wyjaśnienia Kierowników komórek organizacyjnych i innych osób powinny zostać sporządzone z przestrzeganiem następujących zasad:
    a) sporządzenie i doręczenie Pełnomocnikowi ds. Praw Pacjenta ostatecznych wyjaśnień w terminie 5 dni od dnia złożenia wniosku o ustosunkowanie się do skargi lub wniosku, w uzasadnionych przypadkach termin ten może zostać przedłużony do 7 dni,
    b) dokładne wyjaśnienie stanu faktycznego dotyczącej skargi lub wniosku, ze wskazaniem wszystkich okoliczności sprawy i ewentualnych dowodów (świadkowie, dokumenty,itp),
    c) wskazanie propozycji rozwiązania sytuacji objętej przedmiotem skargi lub wniosku.
4. Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta na podstawie zebranego materiału sporządza ostateczną odpowiedź na skargę lub wniosek z uwzględnieniem następujących zasad:
    a) zapewnienia wszechstronnego postępowania dla dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego i prawnego wnoszonej sprawy,
    b) zapewnienia starannego, wnikliwego i terminowego załatwiania skarg, polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,
    c) udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych stanowiących podstawę rozstrzygnięcia,
    d) wyczerpującego i wszechstronnego uzasadnienia w przypadku odpowiedzi negatywnych.
5. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji powinny być rozpatrzone i załatwione niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni.
6. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania

wyjaśniającego oraz badania akt powinny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania skargi lub wniosku.

7. Pismo zawierające odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje Dyrektor lub upoważniona osoba - Zastępca Dyrektora lub Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta.
8. Za załatwione pozytywnie uważa się skargi, które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub części.
9. Za załatwione negatywnie uważa się skargi, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia.
10. Korespondencja w sprawie skargi lub wniosku musi zawierać kolejny numer rejestru skarg , który między innymi uwzględnia symbol komórki organizacyjnej załatwiającej skargę.
11. W przypadku nie rozstrzygnięcia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w 5 i 6 należy pisemnie poinformować skarżącego lub wnioskodawcę o podjętych czynnościach zmierzających do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
12. Instytucje, które przekazały skargę lub wniosek innej osoby, powinny być zawiadomione o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku, a jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o zakresie jej rozpatrzenia, w terminach o których mowa w pkt. 5 i 6.

IV. NADZÓR I KONTROLA

1. Nadzór i kontrolę nad załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Centrum Onkologii, w przypadku skarg i wniosków pacjentów - za pośrednictwem Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa – poprzez:
   a) bieżący nadzór nad terminowością załatwiania skarg i wniosków ewidencjonowanych w rejestrze skarg,
   b) prowadzenie kontroli przyjmowania, ewidencjonowania oraz terminowości załatwiania skarg i wniosków,
   c) nadzór nad prawidłowością wykonywania zadań przez Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.

2. Pełnomocnik ds. Praw Pacjentów dokonuje raz na kwartał zbiorczej analizy w zakresie przyjmowania, rozpatrywania, problematyki skarg i wniosków pacjentów , jakie wpłynęły w danym roku do Centrum Onkologii i przekazuje ją Dyrektorowi Centrum Onkologii w terminie do końca miesiąca, następującego po kwartale za jaki sporządzana jest informacja.

Stosownie do wymogów określonych w odrębnym trybie, Pełnomocnik ds. Praw Pacjentów sporządza coroczną informację z zakresu załatwiania skarg i wniosków dla Ministra Zdrowia.

Dyrektor Centrum Onkologii – Instytutu
im. Marii Skłodowskiej – Curie

prof. dr hab. med. Maciej Krzakowski

Załącznik do „ Instrukcji
w sprawie organizacji przyjmowania,
rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Centrum Onkologii w Warszawie".

Wzór protokółu przyjęcia ustnej skargi lub wniosku

PROTOKÓŁ
przyjęcia ustnej skargi lub wniosku

w dniu .....roku w Centrum Onkologii – Instytucie im. Marii Skłodowskiej – Curie w Warszawie

Pan/Pani .....zamieszkały/a w .....przy ul.....nr..... nr mieszkania....

wnosi ustnie do protokółu skargę /wniosek o następującej treści:

.....

.....

.....

wnoszący dołącza do protokółu następujące załączniki:

1).....

2).....

Wnoszący zapoznał się z treścią protokółu.

Protokół sporządził	skargę / wniosek przyjął	Podpis wnoszącego skargę /wniosek
.....	.....	.....