

Z A T W I E R D Z A M
DYREKTOR
SPZOZ W PRZEWORSKU

WPROWADZONO ZARZĄDZENIEM
DYREKTORA
SPZOZ W PRZEWORSKU

Nr 8/2021

Przeworsk dn. 11.03.2021r.

z dnia 11.03.2021r.

**INSTRUKCJA
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE
OPIEKI ZDROWOTNEJ W PRZEWORSKU**

MO/OZ/1/21



SPZOZ
PRZEWORSK

Kopia nr:

Kopia nr:

STANOWISKO	NAZWISKO I IMIĘ	PODPIS	DATA	
Opracował				
Sprawdził				
Konsultacja				
Pełnomocnik				
1	11	3	1	15.03.2021r.
Arkusze nr:	Na arkuszach:	Edycja nr:	Wersja nr:	Obowiązuje od:



INSTRUKCJA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE
OPIEKI ZDROWOTNEJ W PRZEWORSKU

Ark. nr:	
Na ark.:	11
Edycja nr:	3
Wersja nr:	1
Obow. od:	15.03.2021r.

REJESTR ZMIAN

Lp.	Nr zmiany	Nr arkusza / Nr wersji	Data wprowadzenia	Podpis wprowadzającego	Uwagi
	1	10/1	12.10.2022r.		Zmiana Załącznika nr 2



INSTRUKCJA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE
OPIEKI ZDROWOTNEJ W PRZEWORSKU

Ark. nr:	
Na ark.:	11
Edycja nr:	3
Wersja nr:	1
Obow. od:	15.03.2021r.

1. CEL INSTRUKCJI:

Celem Instrukcji jest zapewnienie terminowego, sprawnego i zgodnego z prawem rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Przeworsku, zwanym dalej Zakładem.

2. PRZEDMIOT STOSOWANIA:

Instrukcja ustala jednolite zasady i tryb postępowania w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków należących do właściwości Dyrektora Zakładu oraz określa rolę poszczególnych komórek organizacyjnych w tym postępowaniu, ich zadania i terminy realizacji.

3. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA:

3.1. Postanowienia zawarte w niniejszej Instrukcji obowiązują:

3.1.1. wszystkie osoby zatrudnione w Zakładzie,

3.1.2. osoby wnoszące skargi i wnioski.

4. DEFINICJE:

Zakład - Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Przeworsku,

Dyrektor – Dyrektor Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Przeworsku,

Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa – Zastępca Dyrektora do spraw Lecznictwa Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Przeworsku,

Komórka organizacyjna – oddział, poradnia, dział lub samodzielne stanowisko pracy ujęte w strukturze organizacyjnej Zakładu,

Dział Metodyczno-Organizacyjny - Dział Metodyczno-Organizacyjny i Archiwum Dokumentacji Szpitalnej,

Skarga – środek kontroli zagwarantowany każdemu prawem konstytucyjnym, składany w interesie własnym, innych osób, a także w interesie społecznym, którego przedmiotem może być w szczególności naruszenie praw pacjenta w trakcie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej, zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez Zakład albo przez jego pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,

Wniosek – środek kontroli zagwarantowany każdemu prawem konstytucyjnym, którego przedmiotem mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb pacjenta,

RODO - oznacza rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016r. 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.Urz. UE L 119, s. 1).

ADO (Administrator Danych Osobowych) - oznacza osobę fizyczną lub prawną, organ publiczny, jednostkę lub inny podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych.

5. PODMIOT UPRAWNIONY DO ZŁOŻENIA SKARGI I WNIOSKU:

5.1. Każda osoba ma prawo do zgłoszenia Dyrektorowi skargi i wniosku.

5.2. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub innej osoby za jej pisemną zgodą i na podstawie upoważnienia.

Opracował:

Sprawdził:



INSTRUKCJA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE
OPIEKI ZDROWOTNEJ W PRZEWORSKU

Ark. nr:	
Na ark.:	11
Edycja nr:	3
Wersja nr:	1
Obow. od:	15.03.2021r.

5.3. Instrukcja odnosi się również do rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Zakładu przekazanych do rozpatrzenia przez inne instytucje, do których skarga lub wnioski zostały złożone, w tym do:

5.2.1. Ministerstwa Zdrowia,

5.2.2. Narodowego Funduszu Zdrowia,

5.2.3. Rzecznika Praw Pacjenta,

5.2.4. innych instytucji i osób nadrzędnych wobec Zakładu lub nadzorujących jego działalność.

6. PRZYJMOWANIE OSÓB ZGŁASZAJĄCYCH SKARGI LUB WNIOSKI:

6.1. W przypadku, gdy skarga dotyczy niewłaściwego zachowania personelu, w pierwszej kolejności należy interweniować u bezpośredniego przełożonego tego pracownika tj.:

6.1.1. kierownika oddziału lub innej komórki organizacyjnej,

6.1.2. pielęgniarki oddziałowej.

6.2. Jeśli skarżący nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrzenia sprawy przez osoby wymienione w pkt. 6.1., może zwrócić się do:

6.2.1. Dyrektora, który – przyjmuje skargi i wnioski, z wyłączeniem spraw podlegających nadzorowi medycznemu,

6.2.2. Z-cy Dyrektora ds. Lecznictwa, który przyjmuje skargi i wnioski związane z działalnością leczniczą podległych komórek organizacyjnych,

6.2.3. Naczelniej Pielęgniarki, która przyjmuje skargi i wnioski związane z działalnością leczniczą podległych komórek organizacyjnych w zakresie opieki pielęgniarskiej nad pacjentem.

6.3. W przypadku niemożności osobistego przyjęcia osoby zgłaszającej się w sprawie skarg i wniosków z powodów służbowych lub nieobecności ww. osób, skargę lub wniosek można złożyć w Dziale Metodyczno-Organizacyjnym do protokołu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1.

6.4. Jeżeli osoba zgłaszająca się nie wyraża akceptacji na powyższe, zostaje umówiona na inny termin ustalony przez Sekretariat.

7. PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW:

7.1. Zakład przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu i przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

7.2. Dyrektor przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki i czwartki w godzinach od 12:00 do 13:00, natomiast Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa, Naczelnia Pielęgniarka przyjmują skargi i wnioski od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach urzędowania.

7.3. Informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków wywieszona jest na tablicy ogłoszeń oraz dostępna jest na stronie internetowej Zakładu.

7.4. Kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych, sekretarki medyczne/pielęgniarki koordynujące, pielęgniarki oddziałowe lub osoby na samodzielnych stanowiskach pracy, udzielają zgłaszającym się w sprawach skarg i wniosków niezbędnych informacji o trybie załatwiania spraw oraz kierują do organów właściwych do ich przyjmowania i rozpatrywania.

7.5. Skargi i wnioski mogą być składane:

7.5.1. pisemnie (SP ZOZ w Przeworsku, ul. Szpitalna 16, 37-200 Przeworsk),

7.5.2. za pomocą faksu (16 648 72 19),

7.5.3. za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail: sekretariat@spzoz-przeworsk.pl),

Opracował:

Sprawdził:



INSTRUKCJA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE
OPIEKI ZDROWOTNEJ W PRZEWORSKU

Ark. nr:	
Na ark.:	11
Edycja nr:	3
Wersja nr:	1
Obow. od:	15.03.2021r.

- 7.5.4.** ustnie do protokołu (w tym przypadku protokół podpisany zostaje przez wnoszącego skargę lub wniosek oraz osobę przyjmującą zgłoszenie tj. pracownika Działu Metodyczno-Organizacyjnego).
- 7.6.** Skarga lub wniosek powinny zawierać:
- imię i nazwisko (nazwę) osoby wnoszącej skargę,
 - adres (miejscowość, kod pocztowy, ulica, nr domu i mieszkania),
 - adres poczty elektronicznej,
 - treść skargi lub wniosku (może być wyrażona w sposób dowolny, przy czym istotne jest, aby można było na jej podstawie ustalić przedmiot skargi lub wniosku).
- 7.7.** Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu zamieszkania lub poczty elektronicznej wnoszącego, pozostawia się bez rozpatrzenia.
- 7.8.** O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna. Zasada jest zatem, iż przy ocenie skierowanego do Zakładu pisma bada się jego treść, a nie kieruje się jego formą zewnętrzną (np. tytułem).
- 7.9.** Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie, faksem, poczta elektroniczną przyjmuje Sekretariat Zakładu.
- 7.10.** W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie sprawę załatwia się w sposób natychmiastowy lub poucza się o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
- 7.11.** Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza ich złożenie, jeżeli żąda tego wnoszący.
- 7.12.** Obowiązek informacyjny, zgodnie z wymogiem wynikającym z art. 13 RODO Zakład, jako ADO realizuje poprzez umieszczenie klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych zawartych w skargach i wnioskach na:
- protokole przyjęcia skargi wniosku,
 - stronie internetowej: spzoz-przeworsk.pl,
 - tablicach informacyjnych w miejscach ogólnodostępnych.

8. REJESTR SKARG I WNIOSKÓW:

- 8.1.** Rejestr skarg i wniosków prowadzi Dział Metodyczno-Organizacyjny.
- 8.2.** W oddziałach szpitalnych, Punkcie Obsługi Pacjenta oraz innych komórkach organizacyjnych Zakładu, w których udzielane są świadczenia medyczne, dostępne są Księgi Skarg i Wniosków. Upoważniony pracownik komórki organizacyjnej na bieżąco informuje Dyrektora o dokonanych wpisach.

9. TERMINY ZAŁATWIENIA SKARGI:

- 9.1.** Zgłoszona skarga lub wniosek są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki.
- 9.2.** Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia od dnia złożenia lub wpłynięcia pisma.
- 9.3.** W przypadku nie rozstrzygnięcia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w pkt. 9.1. lub pkt. 9.2, należy poinformować skarżącego lub wnioskodawcę o podjętych czynnościach zmierzających do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
- 9.4.** Instytucje, które przekazały skargę lub wniosek innemu podmiotowi, powinny być zawiadomione o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku, a jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o zakresie jej rozpatrzenia, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

Opracował:

Sprawdził:



INSTRUKCJA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE
OPIEKI ZDROWOTNEJ W PRZEWORSKU

Ark. nr:	
Na ark.:	11
Edycja nr:	3
Wersja nr:	1
Obow. od:	15.03.2021r.

9.5. Jeżeli Zakład nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przekazać je właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

10. ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW ORAZ SPOSÓB ICH ZAŁATWIENIA:

- 10.1.** Zarejestrowana skarga przedkładana jest Dyrektorowi.
- 10.2.** Dyrektor po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku prowadzi postępowanie wyjaśniające z pracownikami, których sprawa dotyczy. W przypadku skargi lub wniosku dotyczącego działalności leczniczej, właściwą osobą do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego jest Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa.
- 10.3.** Dyrektor lub Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa mają prawo żądać od kierownika komórki organizacyjnej lub pracownika, którego sprawa dotyczy, niezwłocznego przedłożenia informacji, w tym pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
- 10.4.** Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
- 10.5.** Pracownicy, którym przekazano skargi lub wnioski w celu ich zbadania, ponoszą służbową odpowiedzialność za dokonanie ustaleń faktycznych dotyczących sprawy. Pracownicy, o których mowa w zdaniu poprzednim, powinni uczynić to z należytą starannością i wnikliwością, rozpatrzyć wszystkie okoliczności mające znaczenie dla ich prawidłowego załatwienia oraz zachować obowiązujące terminy.
- 10.6.** Ostateczne stanowisko stanowiące jednocześnie zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać: oznaczenie Zakładu, wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione, uzasadnienie faktyczne i prawne oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi albo wniosku.
- 10.7.** Dział Metodyczno-Organizacyjny zawiadamia pisemnie wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Odpowiedź przesyła się listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
- 10.8.** Każde zawiadomienie informujące o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach, po jednym dla Zakładu i skarżącego/wnioskodawcy.
- 10.9.** W przypadku, gdy skarga lub wniosek w wyniku rozpatrzenia uznane zostały za bezzasadne, po przesłaniu ostatecznego stanowiska do skarżącego lub wnioskodawcy, postępowanie skargowe uznaje się za zakończone.
- 10.10.** W przypadku, gdy skarga albo wniosek w wyniku rozpatrzenia uznane zostały za zasadne lub częściowo zasadne, Dyrektor zobowiązuje kierowników poszczególnych komórek organizacyjnych, pielęgniarki oddziałowe lub osoby na samodzielnych stanowiskach pracy do podjęcia działań naprawczych lub dyscyplinujących.
- 10.11.** W uzasadnionych przypadkach naruszenia obowiązków pracowniczych Dyrektor podejmuje decyzję o rodzaju zastosowanej kary w stosunku do pracownika winnego powstaniu uchybienia lub nieprawidłowości.

11. INNE SPOSOBY ZAŁATWIENIA SKARGI:

- 11.1.** W przypadku naruszenia praw pacjenta, Pacjent lub osoba reprezentująca jego prawa może złożyć skargę lub wniosek do:
 - 11.1.1.** Sekcji Skarg i Wniosków przy Podkarpackim Oddziale Wojewódzkim NFZ,

Opracował:

Sprawdził:



INSTRUKCJA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE
OPIEKI ZDROWOTNEJ W PRZEWORSKU

Ark. nr:	
Na ark.:	11
Edycja nr:	3
Wersja nr:	1
Obow. od:	15.03.2021r.

- 11.1.2.** Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia,
- 11.1.3.** Rzecznika Praw Pacjenta (Biuro Rzecznika Praw Pacjenta) lub do Rzecznika Praw Dziecka,
- 11.1.4.** Rzecznika Praw Obywatelskich – Pełnomocnik ds. Ochrony Praw Pacjentów i Osób Niepełnosprawnych,
- 11.1.5.** W przypadku stwierdzenia braku należytej staranności w wykonywanej praktyce medycznej, popełnionych błędów w leczeniu oraz stwierdzenia, że personel medyczny (lekarz, pielęgniarka, położna) postępuje sprzecznie z zasadami etyki zawodowej lub narusza przepisy o wykonywaniu zawodu lekarza lub pielęgniarki i położnej pacjent może zwrócić się do: Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który działa zarówno przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej, a także przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Pielęgniarek i Położnych,
- 11.1.6.** W przypadku wystąpienia zdarzenia medycznego, pacjent ma również prawo dochodzenia swoich praw (bez konieczności występowania na drogę sądową) przed Wojewódzką Komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych z siedzibą przy właściwym urzędzie wojewódzkim.
- 11.1.7.** Pacjent może skierować sprawę do sądu, jeżeli w wyniku działania lub zaniechania Szpitala lub osoby sprawującej opiekę nad pacjentem, naruszono dobro osobiste pacjenta lub wyrządzono szkodę materialną w rozumieniu kodeksu cywilnego, natomiast gdy zachodzi podejrzenie, że zdarzenie ma związek z czynem karalnym pacjent ma prawo złożyć skargę do prokuratury.
- 11.1.8.** Jeżeli pacjent uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, ma prawo wniesienia skargi lub wniosku do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
- 11.1.9.** Dane teledadresowe oraz schemat składania skarg dotyczących udzielania świadczeń zdrowotnych zawiera Załącznik nr 2.

Opracował:

Sprawdził:



INSTRUKCJA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE
OPIEKI ZDROWOTNEJ W PRZEWORSKU

Ark. nr:	
Na ark.:	11
Edycja nr:	3
Wersja nr:	1
Obow. od:	15.03.2021r.

**KLAUZULA INFORMACYJNA
DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH
ZAWARTYCH W SKARGACH I WNIOSKACH**

Na podstawie art. 13 ust.1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/678 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu tych danych oraz uchylecia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) - zwanego dalej RODO, informujemy, iż :

1. Administrator

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest: Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Przeworsku.

Można się z nami skontaktować w następujący sposób:

- listownie: ul. Szpitalna 16, 37-200 Przeworsk;
- za pomocą adresu e-mail: sekretariat@spzoz-przeworsk.pl
- telefonicznie: (16) 649 15 00

2. Inspektor Ochrony Danych

Wyznaczony został Inspektor Ochrony Danych, z którym można skontaktować się w przypadku jakichkolwiek pytań lub uwag dotyczących przetwarzania Pani/Pana danych osobowych i praw przysługujących Pani/Panu na mocy przepisów o ochronie danych osobowych poprzez e-mail: iod@spzoz-przeworsk.pl

3. Cel i podstawa prawna przetwarzania danych

Administrator przetwarza Pani/Pana dane osobowe w celu wszczęcia oraz prowadzenia postępowania w zakresie rozpatrzenia skargi lub wniosku (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 221 i art. 241 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz § 8 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków).

4. Okres przechowywania danych

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez czas realizacji sprawy, a następnie archiwizowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa¹.

5. Informacje o kategoriach odbiorców danych osobowych

Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione wyłącznie:

- podmiotom którym Administrator ma obowiązek przekazywania danych na gruncie obowiązujących przepisów prawa;
- podmiotom świadczącym dla Administratora usługi pocztowe oraz prawne.

6. Prawa przysługujące osobie, której dane są przetwarzane

W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługuje Pani/Panu:

- prawo dostępu do treści swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
- prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych;
- prawo do usunięcia danych osobowych, w sytuacji, gdy przetwarzanie danych nie następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa;
- prawo do ograniczenia przetwarzania danych;

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem.

Zakres każdego z tych praw oraz sytuacje, w których można z nich skorzystać, wynikają z przepisów prawa.

W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu danych osobowych przez Administratora przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa).

7. Obowiązek podania danych

Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest obowiązkowe, konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości rozpatrzenia skargi/wniosku.

¹ ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach; rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.

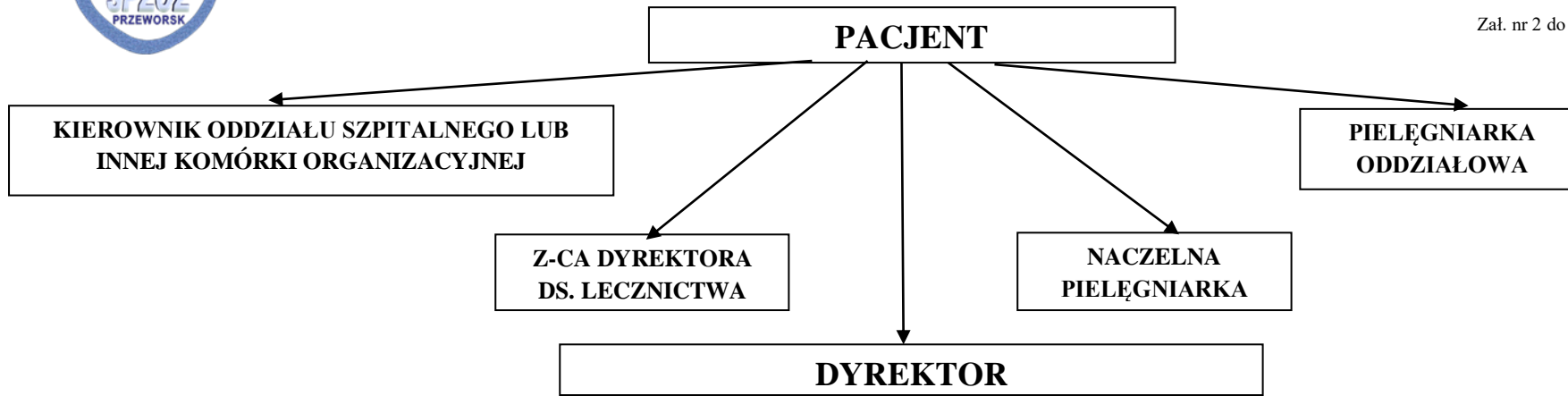
Opracował:

Sprawdził:



SCHEMAT SKŁADANIA SKARGI

Zał. nr 2 do Procedury MO/OZ/1/21
Strona 10 z 11
Obow. od: 12.10.2022r.



lub

PACJENT

<p>SEKCJA SKARG I WNIOSKÓW WYDZIAŁU SPRAW ŚWIADCZENIOBIORCÓW POW NFZ ul. Zamkowa 8 35-032 Rzeszów tel. 17 86 04 170 fax: 17 86 04 228 infolinia: 800-190-590 email: skargi@nfz-rzeszow.pl</p>	<p>BIURO RZECZNIKA PRAW PACJENTA ul. Młynarska 46 01 - 171 Warszawa infolinia: 800- 190- 590 e-mail: sekretariat@bpp.gov.pl</p>	<p>RZECZNIK ODPOWIEDZIALNOŚCI ZAWODOWEJ przy OKRĘGOWEJ IZBIE LEKARSKIEJ ul. Dekerta 2 35-030 Rzeszów tel. 17 717 77 24 e-mail: oil.rzecznik@onet.pl</p>	<p>WOJEWÓDZKA KOMISJA ds. ORZEKANIA O ZDARZENIACH MEDYCZNYCH PODKARPACKI URZĄD WOJEWÓDZKI WYDZIAŁ POLITYKI SPOŁECZNEJ ODDZIAŁ NADZORU W OCHRONIE ZDROWIA ul. Grunwaldzka 15, V Piętro, Pok. 507 35-959 Rzeszów tel. 17 867 15 07</p>	<p>SĄD</p>
<p>CENTRALA NARODOWEGO FUNDUSZU ZDROWIA ul. Grójecka 186 02-390 Warszawa infolinia: 800 392 976 tel. 22 572 60 42 e-mail: infolinia@nfz.gov.pl e-mail: kolejki@nfz.gov.pl</p>	<p>RZECZNIK PRAW DZIECKA ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa infolinia: 800 190 590 tel. 22 532 82 50 fax. 22 532 82 30 e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl</p>	<p>RZECZNIK ODPOWIEDZIALNOŚCI ZAWODOWEJ przy OKRĘGOWEJ IZBIE PIEŁĘGNIAREK I POŁOŻNYCH ul. Krakowska 11 37-200 Przeworsk tel. 16 648 81 00 e-mail: oippprzeworsk@xl.wp.pl</p>		<p>PREZES URZĘDU OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH ul. Stawki 2 00-193 Warszawa, infolinia 606 950 000 tel. 22 531 03 00 fax. 22 531 03 01 e-mail: kancelaria@uodo.gov.pl</p>

Opracował:

Sprawdził:



INSTRUKCJA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE
OPIEKI ZDROWOTNEJ W PRZEWORSKU

Ark. nr:	
Na ark.:	11
Edycja nr:	3
Wersja nr:	1
Obow. od:	15.03.2021r.

1. ROZDZIELNIK 12.10.2022r.

L.p	Otrzymał	Nr egz.	Data	Podpis	Uwagi
1		Oryginał			Dokument dostępny na wewnętrznej stronie intranetowej
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

Opracował:

Sprawdził: