

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

WPROWADZONO ZARZĄDZENIEM
DYREKTORA
SPZOZ W PRZEWORSKU

Nr 42/2025

Przeworsk dn. 06.03.2025r.

z dnia 06.03.2025r.

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

MO/OZ/2/25

SPZOZ
PRZEWORSK

Kopia nr:

	STANOWISKO	NAZWISKO I IMIĘ	PODPIS	DATA
	Opracował			
	Sprawdził			
	Konsultacja			
	Pełnomocnik			
1	13	4	1	10.03.2025r.
Arkusz 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.:	13
Edycja nr:	4
Wersja nr:	1
Obow. od:	10.03.2025r.

REJESTR ZMIAN

Lp.	Nr zmiany	Nr arkusza / Nr wersji	Data wprowadzenia	Podpis wprowadzającego	Uwagi



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

Ark. nr:	
Na ark.:	13
Edycja nr:	4
Wersja nr:	1
Obow. od:	10.03.2025r.

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.:	13
Edycja nr:	4
Wersja nr:	1
Obow. od:	10.03.2025r.

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 lub działalności medycznej poszczególnych komórek organizacyjnych Zakładu, 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. Pełnomocnika ds. praw pacjenta, który przyjmuje skargi i wnioski związane z naruszeniem praw pacjenta,

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

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

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

6.3. W przypadku niemożności osobistego przyjęcia osoby zgłaszającej się w sprawie skarg i wniosków z powodów służbowych lub nieobecności ww. osób, pracownik Sekretariatu ustala inny, dogodny termin.

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, Naczelna Pielęgniarka przyjmują skargi i wnioski od poniedziałku do piątku w godzinach urzędowania, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, Pełnomocnik ds. praw pacjenta przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki, wtorki i środy w godzinach od 07:00 do 14:35.

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. pismem złożonym osobiście w Sekretariacie, a w przypadku skarg o charakterze medycznym również przez inną osobę upoważnioną do złożenia skargi/wniosku,

Opracował:

Sprawdził:



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

Ark. nr:	
Na ark.:	13
Edycja nr:	4
Wersja nr:	1
Obow. od:	10.03.2025r.

- 7.5.2. drogą elektroniczną przy pomocy skrzynki podawczej**, po opatrzeniu dokumentów kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo podpisem potwierdzonym profilem zaufanym ePUAP,
- 7.5.3. przesyłając pocztą na adres Zakładu lub poprzez eDoręczenia**,
- 7.5.4. drogą pocztową tradycyjną** na adres: SP ZOZ w Przeworsku, ul. Szpitalna 16, 37-200 Przeworsk,
- 7.5.5. za pomocą poczty elektronicznej** na adres: sekretariat@spzoz-przeworsk.pl,
- 7.5.6. za pomocą faksu nr: 16 648 72 19**,
- 7.5.7. ustnie do Protokołu** (w tym przypadku protokół podpisany zostaje przez wnoszącego skargę lub wniosek oraz osobę przyjmującą zgłoszenie tj. pracownika Działu Metodyczno-Organizacyjnego. W przypadku odmowy podpisania Protokołu przez wnoszącego skargę lub wniosek, przyjmujący zgłoszenie stwierdza tę okoliczność w Protokole podając, o ile będzie mu znana, przyczynę odmowy podpisania Protokołu),
- 7.5.8. poprzez sporządzenie wpisu w Księdze skarg i wniosków**,
- 7.5.9. telefonicznie** (w tym przypadku pracownik sporządza na podstawie rozmowy notatkę).
- 7.6.** Z uwagi na ryzyko zniekształcenia komunikatu i/lub niezrozumiałe przekazanie informacji przez osobę zgłaszającą skargę/wniosek sposobem o którym mowa w pkt. 7.5.7. i pkt. 7.5.9., należy zasugerować osobie zgłaszającej przekazanie zgłoszenia lub uwag w formie pisemnej.
- 7.7.** Skarga lub wniosek powinny zawierać następujące wymagania formalne:
- 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).
- 7.8.** W przypadku braku wymagań formalnych skargi lub wniosku, wzywa się do ich uzupełnienia w ciągu 7 dni.
- 7.9.** Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu do korespondencji wnoszącego, pozostawia się bez rozpatrzenia.
- 7.10.** O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna. Zasadą jest zatem, iż przy ocenie skierowanego do Zakładu pisma bada się jego treść, a nie kieruje się jego formą zewnętrzną (np. tytułem).
- 7.11.** Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną przyjmuje Sekretariat Zakładu.
- 7.12.** W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie sprawę załatwia się w sposób natychmiastowy lub poucza się o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
- 7.13.** Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza ich złożenie, jeżeli żąda tego wnoszący.
- 7.14.** Zgodnie z art. 239 § 1 kodeksu postępowania administracyjnego, skarga lub wniosek może pozostać bez odpowiedzi, jeżeli:
- 7.14.1.** była już rozpatrzona,
 - 7.14.2.** w wyniku rozpatrzenia uznano ją za bezzasadną,
 - 7.14.3.** bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę/wniosek,
 - 7.14.4.** w ponowieniu skargi/wniosku nie wskazano nowych okoliczności.
- 7.15.** Skarga/wniosek może zostać odrzucona w przypadku, gdy:
- 7.15.1.** przedmiot skargi/wniosku wykracza poza zakres spraw skargowych, czyli w ogóle nie dotyczy działalności Zakładu,

Opracował:

Sprawdził:



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

Ark. nr:	
Na ark.:	13
Edycja nr:	4
Wersja nr:	1
Obow. od:	10.03.2025r.

- 7.15.2. skarga/wniosek nie jest wyrazem woli skarżącego, bo nie ma on zdolności do jej wyrażenia i popierania,
- 7.15.3. z treści skargi/wniosku nie wynika istnienie jakiegokolwiek interesu skarżącego,
- 7.15.4. w tej samej sprawie toczy się już postępowanie skargowe.
- 7.16. Stwierdzenie, jednej z okoliczności o której w pkt. 7.15., skutkuje zakończeniem postępowania skargowego bez podejmowania dalszych czynności, o czym strona zostanie poinformowana.
- 7.17. 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.
- 8.3. Wpisy dokonane w Księdze o której mowa w pkt. 8.2., upoważniony pracownik komórki organizacyjnej na bieżąco kseruje, a następnie przekazuje do Sekretariatu.

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.
- 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.

Opracował:

Sprawdził:



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

Ark. nr:	
Na ark.:	13
Edycja nr:	4
Wersja nr:	1
Obow. od:	10.03.2025r.

- 10.3.** Dyrektor lub Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa mają prawo żądać od kierownika komórki organizacyjnej, pracownika, którego sprawa dotyczy lub innego pracownika Zakładu, niezwłocznego przedłożenia informacji, w tym pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
- 10.4.** W przypadku, gdy zachodzi podejrzenie, że sprawa miała charakter zdarzenia niepożądanego, osoba dokonująca wstępnego rozpatrzenia skargi zobowiązana jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Zespół ds. zdarzeń niepożądanych.
- 10.5.** W przypadku, gdy zachodzi podejrzenie, że sprawa miała charakter zdarzenia związanego z naruszeniem ochrony danych osobowych lub bezpieczeństwa informacji, osoba dokonująca wstępnego rozpatrzenia skargi zobowiązana jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Inspektora Ochrony Danych Osobowych.
- 10.6.** 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.
- 10.7.** 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.
- 10.8.** 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.
- 10.9.** Dział Metodyczno-Organizacyjny zawiadamia pisemnie wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Odpowiedź przesyła się listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub wysyła pocztą elektroniczną do wnoszącego skargę lub wniosek.
- 10.10.** Każde zawiadomienie informujące o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach, po jednym dla Zakładu i skarżącego/wnioskodawcy.
- 10.11.** 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.
- 10.12.** 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.
- 10.13.** W uzasadnionych przypadkach naruszenia obowiązków pracowniczych Dyrektor podejmuje decyzję o rodzaju zastosowanej kary w stosunku do pracownika winnego powstaniu uchybienia lub nieprawidłowości.
- 10.14.** Podjęcie przez skarżącego lub inną uprawnioną osobę działań w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, Funduszu Kompensacyjnego Zdarzeń Medycznych, odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, przed Rzecznikiem Praw Pacjenta lub innym uprawnionym organem, powoduje zawieszenie postępowania w Zakładzie.
- 10.15.** Uprawnomocnienie decyzji lub wyroku wydanych w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, Funduszu Kompensacyjnego Zdarzeń Medycznych, odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, przed

Opracował:

Sprawdził:



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

Ark. nr:	
Na ark.:	13
Edycja nr:	4
Wersja nr:	1
Obow. od:	10.03.2025r.

Rzecznikiem Praw Pacjenta lub innym uprawnionym organem wydanych na skutek podjęcia przez skarżącego czynności prawnych w sprawie, której dotyczy skarga powoduje pozostawienie Skargi bez rozpatrzenia. W takim przypadku kolejne wniesienie skargi w przedmiotowej sprawie do Zakładu, uznaje się za bezprzedmiotowe.

- 10.16.** W przypadku, gdy skarga pacjenta zawiera roszczenie o wypłatę zadośćuczynienia, odszkodowania, renty lub inne tego typu roszczenie, skarga jest także niezwłocznie przekazywana do radcy prawnego Zakładu.
- 10.17.** Zgłoszenia naruszeń prawa, o którym mowa w art. 3 ustawy z dnia 14 czerwca 2024r. *o ochronie sygnalistów*, procedowane są zgodnie z ustanowioną Procedurą Zgłoszeń Wewnętrznych nr ref. NIOD/OZ/1/24.

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,
- 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 podmiot danych 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 teleadresowe oraz schemat składania skargi dotyczącej udzielania świadczeń zdrowotnych zawiera Załącznik nr 2.

12. ŚRODKI ODWOŁAWCZE

- 12.1.** W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podmiotowi składającemu skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.

Opracował:

Sprawdził:



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

Ark. nr:	
Na ark.:	13
Edycja nr:	4
Wersja nr:	1
Obow. od:	10.03.2025r.

12.2. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy wyznaczony przez Dyrektora Zakładu pracownik rozpatruje w ciągu 30 dni od dnia otrzymania.

12.3. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w pkt. 12.1., Zakład nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.

13. ZAŁĄCZNIKI DO INSTRUKCJI

13.1. Protokół przyjęcia skargi lub wniosku w formie ustnej – Załącznik nr 1

13.2. Schemat składania skargi – Załącznik nr 2

Opracował:

Sprawdził:



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

Ark. nr:	
Na ark.:	13
Edycja nr:	4
Wersja nr:	1
Obow. od:	10.03.2025r.

Załącznik nr 1 (str.1)

**PROTOKÓŁ
PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU W FORMIE USTNEJ ***

w dniu 20 r.

Dane zgłaszającego:

Imię i nazwisko/nazwa*

.....

Nr telefonu

Adres e-mail:

Adres do korespondencji

.....

Wniosek* (zwięzły opis treści sprawy):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.

2.

3.

Niniejszy protokół został wnoszącemu odczytany.

.....
(podpis przyjmującego Skargę/Wniosek*)

.....
(podpis wnoszącego Skargę / Wniosek*)

* niepotrzebne skreślić

Opracował:	Sprawdził:
------------	------------



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

Ark. nr:	
Na ark.:	13
Edycja nr:	4
Wersja nr:	1
Obow. od:	10.03.2025r.

Załącznik do Protokołu przyjęcia Skargi lub Wniosku (str.2)

**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: jod@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 1983r. 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:



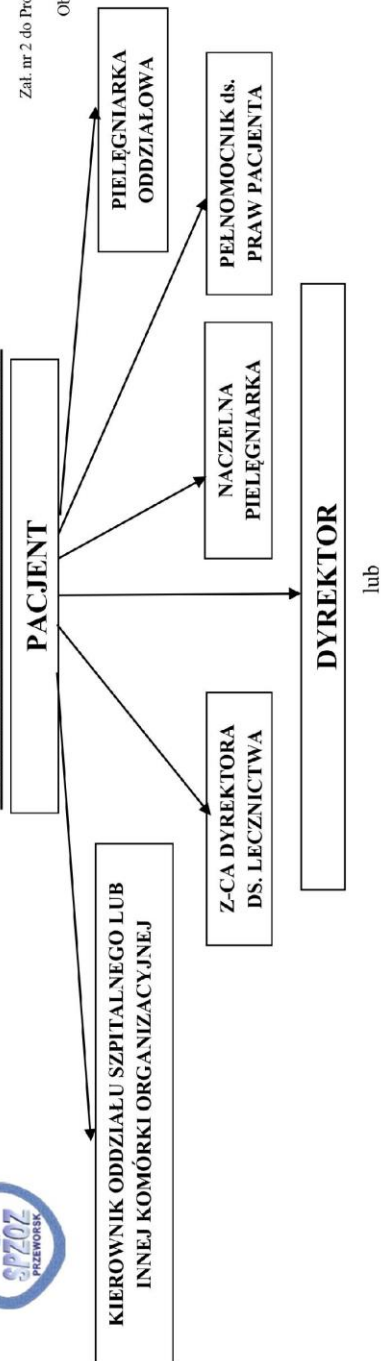
INSTRUKCJA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE
OPIEKI ZDROWOTNEJ W PRZEWORSKU

Ark. nr:	
Na ark.:	13
Edycja nr:	4
Wersja nr:	1
Obow. od:	10.03.2025r.

SCHEMAT SKŁADANIA SKARGI



Zal. nr 2 do Procedury MO/OZ/2/25
Strona 12 z 13
Obow. od: 10.03.2025r.



<p>SEKCJA SKARG I WNIOSKÓW WYDZIAŁU SPRAW ŚWIADCZENIOWYCH POW. NFZ ul. Zamkowa 8 35-032 Rzeszów tel. 17 86 04 170 fax: 17 86 04 228 infolinia: 800-190-590 e-mail: skargi@nr-rzeszow.pl</p> <p>CENTRALA NARODOWEGO FUNDUSZU ZDROWIA ul. Grojecka 186 02-390 Warszawa infolinia: 800 392 976 tel. 22 572 60 42 e-mail: infolinia@nr.gov.pl e-mail: kolejki@ntz.gov.pl</p>	<p>BIURO RZECZNIKA PRAW PACJENTA ul. Płocka 11/13 01-231 Warszawa infolinia: 800-190-590 e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl</p> <p>RZECZNIK PRAW DZIECKA ul. Chocimska 6 00-791 Warszawa infolinia: 800 190 590 tel. 22 583 66 00 fax: 22 583 66 06 e-mail: rpd@brpd.gov.pl</p> <p>RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH – PRAW PACJENTÓW I OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH Al. Solidarności 77 00-090 Warszawa tel. centrala: 22 551 77 00 infolinia: 800 676 676 e-mail: biuro@brpo.gov.pl</p>	<p>RZECZNIK ODPOWIEDZIALNOŚCI ZAWODOWEJ przy OKRĘGOWEJ IZBIE LEKARSKIEJ ul. Dąbrowska 2 35-030 Rzeszów tel. 17 717 77 24 e-mail: oir.rzecznik@onet.pl</p> <p>RZECZNIK ODPOWIEDZIALNOŚCI ZAWODOWEJ przy OKRĘGOWEJ IZBIE PIELĘGNIARZEK I POŁOŻNYCH ul. Krakowska 11 37-200 Przeworsk tel. 16 648 81 00 604 523 625 e-mail: biuro@olpip-przeworsk.pl</p>	<p>MARSZAŁEK WOJEWODZTWA PODKARPAKIEGO (DEPARTAMENT OCHRONY ZDROWIA I POLITYKI SPOŁECZNEJ URZĘDU MARSZAŁKOWSKIEGO WOJEWODZTWA PODKARPAKIEGO, al. Łukasza Cieplińskiego 4, 35-010 Rzeszów tel. 17 747 68 00, e-mail: zdrowie@podkarpackie.pl</p>	<p>FUNDUSZ KOMPENSACYJNY ZDARZEŃ MEDYCZNYCH ul. Płocka 11/13 01-231 Warszawa infolinia: 800-190-590 platforma ePUAP (adres starzynki ePUAP Rzecznika: /RZPP/skrytka)</p>	<p>PREZES URZĘDU OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH ul. Sławki 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>	<p>SĄD</p>	<p>PROKURATURA</p>
--	---	---	--	---	---	-------------------	---------------------------

Sprawdził:

Opracował:

Opracował:

Sprawdził:



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

Ark. nr:	
Na ark.:	13
Edycja nr:	4
Wersja nr:	1
Obow. od:	10.03.2025r.

1. ROZDZIELNIK

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: