

Przyjmowanie i załatwianie spraw (rejestr skarg)

Zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Szpitalu Uniwersyteckim Nr 2 im. dr. Jana Biziela w Bydgoszczy

Podstawa prawna

Skargi i wnioski wpływające do Szpitala Uniwersyteckiego Nr 2 im. dr. Jana Biziela w Bydgoszczy rozpatrywane są zgodnie z przepisami:

- działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego,
- rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Co może być przedmiotem skargi?

Przedmiotem skargi mogą być wszelkie czynności prawne i faktyczne lub też nie podjęcie czynności przez Szpital Uniwersytecki Nr 2 im. dr. Jana Biziela lub jego pracowników. W szczególności może nim być:

- naruszenie praw Pacjentów w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych,
- jakość udzielanych świadczeń zdrowotnych.

Przedmiotem skargi mogą być również inne okoliczności, z których wynika niezadowolenie z działania Szpitala lub jego pracowników.

Co może być przedmiotem wniosku?

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, a także sprawy związane z efektywniejszym wykonywaniem zadań na rzecz pacjentów.

O czym należy pamiętać?

O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna zgodnie z dyspozycją art. 222 kodeksu postępowania administracyjnego.

Zasadą jest zatem, iż przy ocenie skierowanego do Szpitala pisma bada się jego treść, a nie kieruje się jego formą zewnętrzną (np. tytułem).

Wymogi formalne skargi i wniosku

Skarga lub wniosek powinny zawierać:

- imię i nazwisko (nazwę) wnoszącego skargę lub wniosek,
- adres (wskazanie miejscowości, ulicy, nr domu i mieszkania) wnoszącego skargę lub wniosek,
- treść skargi lub wniosku (treść może być wyrażona w sposób dowolny, przy czym istotne jest, aby można było na jej podstawie ustalić przedmiot skargi lub wniosku).

O czym należy pamiętać?

Skargę lub wniosek niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego skargę lub wniosek pozostawia się bez rozpoznania.

Jak i gdzie złożyć skargę lub wniosek?

Skargę lub wniosek można złożyć w Szpitalu Uniwersyteckim Nr 2 im. dr. Jana Bizuela w Bydgoszczy przy ul. Ujejskiego 75, 85-168 Bydgoszcz w KANCELARII Szpitala:

- pisemnie,
- telegraficznie lub za pomocą dalekopisu,
- telefaksu,
- poczty elektronicznej - kancelaria@biziel.pl.
- ustnie do protokołu (w tym przypadku protokół podpisany zostaje przez wnoszącego skargę lub wniosek oraz osobę przyjmującą zgłoszenie - pracownika Działu Obsługi Pacjenta i Zarządzania Jakością).

O czym należy pamiętać?

W przypadku skargi lub wniosku wnoszonej w imieniu innej osoby, osoba składająca skargę lub wniosek powinna przedstawić zgodę osoby, na rzecz której wnoszona jest sprawa.

Termin załatwienia skargi

Każda skarga lub wniosek rozpatrywana jest bez zbędnej zwłoki. Odpowiedź na skargę lub wniosek jest przygotowywana w terminie wskazanym w przedmiotowej sprawie lub w przypadku niewskazania takiego terminu - maksymalny termin na załatwienie skargi i wniosku wynosi miesiąc, licząc od dnia ich wpływu do Szpitala. W sprawach szczególnie skomplikowanych możliwe jest udzielenie odpowiedzi w terminie do dwóch miesięcy, licząc od dnia ich wpływu do Szpitala.

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku

Po zakończeniu postępowania w sprawie skargi lub wniosku, wnoszącego skargę lub wniosek zawiadamia się - w formie pisemnej - o sposobie załatwienia sprawy.

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku nie podlega skardze do sądu administracyjnego. Może ono być natomiast podstawą do złożenia nowej skargi.

Przyjmowanie osób zgłaszających się w sprawie skarg i wniosków

W imieniu Szpitala Uniwersyteckiego Nr 2 im. dr. Jana Bizuela w Bydgoszczy przyjmują:

- Dyrektor Szpitala w każdy wtorek od 10:00 do 14:00
- Dyrektor ds. Lecznictwa w każdy poniedziałek od 10:00 do 11:00
- Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta w każdy czwartek od 12:00 do 14:00

W przypadku niemożności osobistego przyjęcia osoby zgłaszającej się w sprawie skarg i wniosków, z powodów służbowych lub nieobecności ww. osób, zostaje wyznaczony pracownik Działu Obsługi Pacjenta i Zarządzania Jakością celem przyjęcia skargi lub wniosku. Jeżeli osoba zgłaszająca się nie wyraża na powyższe akceptacji zostaje umówiona na inny termin ustalony przez Sekretariat Dyrektora.

- Pracownik Działu Obsługi Pacjenta i Zarządzania Jakością, od poniedziałku do

piątku w godzinach pracy Działu, tj. od 7:30 do 15:05.

Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez pracownika Działu Obsługi Pacjenta i Zarządzania Jakością.