

Przyjmowanie skarg i wniosków w SP ZOZ MSWiA w Rzeszowie

1. Pacjent może złożyć wniosek/skargę w formie ustnej (osobiście lub drogą telefoniczną), pisemnej lub elektronicznej.
2. Pacjent może wyrazić swój wniosek/skargę w formie wpisu do Książki skarg i pochwał pacjentów oraz anonimowej ankiety badającej poziom satysfakcji pacjentów. Ankiety są dostępne w oddziałach szpitala oraz rejestracjach przychodni.
3. Wniosek/skargę w formie pisemnej pacjent może złożyć w Sekretariacie Zakładu lub u Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.
4. Po zapoznaniu się z wnioskiem/skargą, Dyrektor Zakładu przeprowadza postępowanie wyjaśniające, w tym zobowiązuje kierownika działu lub pracownika, którego dotyczy skarga, do niezwłocznego złożenia wyjaśnień na piśmie. Po sprawdzeniu okoliczności zdarzenia oraz zapoznaniu się z wyjaśnieniami pracowników sporządzona jest odpowiedź na wniosek/skargę w formie pisemnej; przewidziany czas na udzielenie odpowiedzi - 30 dni.
5. Wnioski/skargi w formie ustnej przyjmują: Dyrektor SP ZOZ MSWiA w Rzeszowie, Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa, Naczelną Pielęgniarkę w godzinach pracy Sekretariatu Dyrekcji od poniedziałku do piątku w godzinach od 07:00 do 15:00, budynek G i Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta we wtorki i czwartki w godzinach od 13:00 – 14:30, budynek G.
6. W przypadku wniosków/skarg wnoszonych ustnie telefonicznie lub osobiście sprawa rozpatrywana jest w sposób natychmiastowy.
7. Wnioski/skargi w formie elektronicznej wpływają na adres e-mail Sekretariatu Zakładu: sekretariat@szpitalmswia.rzeszow.pl i e-mail Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta lucyna.lakota@szpitalmswia.rzeszow.pl lub poprzez udostępniony wzór formularza w Sekretariacie Dyrekcji i na stronie internetowej Zakładu - „*Protokół przyjęcia wniosku/skargi ustnej*”. Wszystkie otrzymane tą drogą wnioski/skargi są analizowane przez Dyrektora Zakładu, Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta lub osobę upoważnioną. Po rozpoznaniu wniosku/skargi zostaje udzielona odpowiedź (jeśli osoba skarżąca udostępniła swój adres) tą samą drogą w terminie do 30 dni.
8. Przyjmowane wnioski/skargi rozpatrywane są w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
9. Informacje dotyczące sposobu składania wniosków/skarg przez pacjentów i ich rozpatrywania są umieszczone na tablicach informacyjnych dla pacjentów w poszczególnych komórkach organizacyjnych Zakładu.
10. W przypadku gdy sprawa ujęta we wniosku/skardze jest skomplikowana i wielowątkowa lub dotyczy kilku spraw, Dyrektor Zakładu ma prawo do przedłużenia terminu udzielenia odpowiedzi ponad 30 dni, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
11. W przypadku, gdy wniosek/skarga nie dotyczy naszego Zakładu lecz innego podmiotu leczniczego, to wniosek/skargę odsyła się do nadawcy z adnotacją, że został pomyłony adresat wniosku/skargi. Gdy brak jest adresu nadawcy wniosek/skarga zostają bez rozpoznania.
12. Skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska oraz adresu (anonimowe) pozostawia się bez rozpoznania.