

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w Wojewódzkim Szpitalu Psychiatrycznym im. prof. Tadeusza Bilikiewicza w Gdańsku

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 z późn. zm.);
2. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1318 z późn. zm.);
3. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Szpital przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
2. W Szpitalu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora w budynku nr 17, I piętro, pokój nr 1 w każdy czwartek roboczy w godz. 12:00 – 15:15.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie poprzez osobiste złożenie pisma w Sekretariacie Dyrektora w budynku nr 17, I piętro, pokój nr 4 w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 7:00 - 14:35
 - b) pisemnie poprzez fax 24h/dobę pod nr faxu: 58 52-47-520
 - c) ustnie do protokołu u osoby oraz w miejscu i godzinach wskazanych przez Dyrektora.
4. Przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który zawiera:
 - a) imię i nazwisko, adres zamieszkania/miejsce pobytu wnoszącego skargę/wniosek,
 - b) zwięzły opis treści sprawy,
 - c) datę przyjęcia skargi/wniosku,
 - d) podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek oraz podpis osoby przyjmującej zgłoszenie,
 - e) sposób rozpatrzenia skargi/wniosku,
 - f) sposób poinformowania wnoszącego o załatwieniu skargi/wniosku,
 - g) podpis osoby rozpatrującej skargę/wniosek.

Druk protokołu stanowi Załącznik Nr 2 do niniejszej Procedury.
6. Skargi i wnioski można ponadto składać do instytucji wskazanych w Załączniku Nr 1 do niniejszej Procedury.

7. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji Dyrektora przekazywane są – po uprzednim zarejestrowaniu – do właściwego organu, z przekazaniem informacji o tym fakcie składającemu skargę/wniosek, nie później niż w ciągu 7 dni od wpłynięcia.
8. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie winny zawierać imię i nazwisko oraz miejsce zamieszkania bądź miejsce pobytu wnoszącego skargę/wniosek – brak tych danych spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.
9. Decyzję o zakwalifikowaniu informacji do kategorii skarg/wniosku podejmuje Dyrektor lub Z-ca Dyrektora ds. leczenia. Fakt nie zatytułowania pisma nie stanowi przeszkody do uznania go za skargę lub wniosek.
10. Sekretariat Dyrektora rejestruje skargi i wnioski w księdze kancelaryjnej oraz prowadzi odrębny rejestr skarg i wniosków w wersji elektronicznej i papierowej.

ROZDZIAŁ II ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Po zarejestrowaniu skargi/wniosku Dyrektor lub Z-ca Dyrektora ds. leczenia określa sposób jej rozpatrzenia oraz – w razie potrzeby – ustala osobę odpowiedzialną za jej wstępne rozpatrzenie, do której kieruje pisemną prośbą o ustosunkowanie się do skargi/wniosku.
2. Skargi i wnioski przed ich merytorycznym załatwieniem są badane z należytą starannością i wnikliwością oraz są poprzedzone rozpatrzeniem okoliczności mających znaczenie dla ich prawidłowego załatwienia.
3. Osoba dokonująca wstępnego rozpatrzenia skargi/wniosku zapoznaje się z całością posiadanej dokumentacji w przedmiotowej sprawie oraz może zwracać się do osób bezpośrednio związanych z przedmiotem skargi o wyjaśnienia ustne lub pisemne.
4. Osoba wyznaczona do wstępnego rozpoznania skargi/wniosku formułuje swoje wnioski do Dyrektora lub Z-cy Dyrektora ds. leczenia na piśmie lub ustnie, zgodnie ze wskazaniami Dyrektora lub Z-ca Dyrektora ds. leczenia.
5. Rozpatrzenia skargi/wniosku dokonuje Dyrektor lub Z-ca Dyrektora ds. leczenia po zbadaniu okoliczności sprawy, zapoznaniu się z dokumentacją i zapoznaniu się z ewentualnymi wnioskami sformułowanymi przez osobę dokonującą wstępnego rozpatrzenia skargi/wniosku.
6. Rozpatrzenie skargi/wniosku następuje bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie miesiąca od dnia wpływu skargi/wniosku.
7. W przypadku nie rozpatrzenia skargi/wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 6, informuje się wnoszącego skargę/wniosek o podjętych czynnościach zmierzających do rozpatrzenia skargi/wniosku.
8. Wnoszącego skargę lub wniosek zawiadamia się pisemnie lub ustnie o sposobie załatwienia sprawy. W przypadku ustnej odpowiedzi, z przekazanych informacji sporządza się notatkę.

MIEJSCE SKŁADANIA SKARG

I. Ordynator/Kierownik Oddziału

w godzinach pracy Ordynatora/Kierownika Oddziału, księga skarg i wniosków znajduje się u Pielęgniarki Oddziałowej, dostęp w godz. 9:00 – 13:00;

II. Dyrektor Szpitala

1. skargę pisemną można złożyć osobiście w godzinach pracy Sekretariatu od poniedziałku do piątku w godz. 7:00 – 14:35
2. skargę pisemną faxem można złożyć 24h/dobę pod nr faxu: 58 52-47-520
3. Dyrektor Szpitala w sprawie skarg i wniosków przyjmuje w budynku nr 17, I piętro, pokój nr 1 w każdy czwartek roboczy w godz. 12:00 – 15:15

III. Rzecznik Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego przy Wojewódzkim Szpitalu Psychiatrycznym im. prof. Tadeusza Bilikiewicza w Gdańsku – Dorota Marcinkowska przyjmuje w

poniedziałek, wtorek, czwartek, piątek w godzinach 7:30 – 15:30

w pokoju nr 86 (poziom -1) budynek nr 17

w Wojewódzkim Szpitalu Psychiatrycznym w Gdańsku, ul Srebrniki 17

dyżur na Oddziałach Wojewódzkiego Szpitala Psychiatrycznego w Gdańsku:

w godzinach 11:00 – 14:00

telefon (58) 52-47-592; wew. 592

w pierwszą środę każdego miesiąca w godzinach 7:30 – 15:30

w pokoju nr 210 (poziom 2) budynek nr 10

w 7 Szpitalu Marynarki Wojennej w Gdańsku, ul Polanki 117

dyżur na Oddziale Psychiatrycznym 7 Szpitala Marynarki Wojennej w Gdańsku:

w godzinach 11:00 – 14:00

telefon (58) 552 63 53; wew. 63 53

pozostałe środy w godzinach 7:30 – 15:30

w pokoju nr 16 (poziom 1) budynek nr 25

w Uniwersyteckim Centrum Klinicznym w Gdańsku, ul. Dębinki 7

dyżur na Oddziale Kliniki Psychiatrycznej Uniwersyteckiego Centrum Klinicznego w Gdańsku

w godzinach 11:00 – 14:00

telefon (58) 349 26 64; wew. 2664

e-mail: d.marcinkowska@rpp.gov.pl

IV. Biuro Rzecznika Praw Pacjenta

Pan Bartłomiej Łukasz Chmielowiec – Rzecznik Praw Pacjenta

ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa

Ogólnopolska bezpłatna infolinia Rzecznik Praw Pacjenta: 800-190-590

(z telefonów stacjonarnych i komórkowych)

czynna od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 - 20:00

Sekretariat:

tel.: (22) 532-82-50

fax.: (22) 532-82-30

e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl

Przyjęcia interesantów w Biurze:

Poniedziałek - w godzinach od 9.00 do 18.00

Wtorek - w godzinach od 9.00 do 15.00

Środa - w godzinach od 9.00 do 15.00

Czwartek - w godzinach od 9.00 do 15.00

Piątek - w godzinach od 9.00 do 15.00

„Formularz kontaktowy” dostępny na stronie internetowej Biura Rzecznika Praw Pacjenta:

www.bpp.gov.pl (zakładka „Kontakt”)

poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą w ramach Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) (umożliwia przyjmowanie i obsługę dokumentów elektronicznych podpisanych kwalifikowanym podpisem elektronicznym)

Wydział ds. Zdrowia Psychicznego Biura Rzecznika Praw Pacjenta dodatkowo

e-mail: psychiatria@bpp.gov.pl

V. Pomorski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia w Gdańsku

Wydział Spraw Świadczeniobiorców - Dział Skarg i Wniosków Świadczeniobiorców

ul. Podwale Staromiejski 69, 80-844 Gdańsk

tel. 58 32-18-626, fax: 58 32-18-628

poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą w ramach Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP)

VI. Organ założycielski Szpitala

Departament Zdrowia Urzędu Marszałkowskiego Województwa Pomorskiego

ul. Okopowa 21/27, 80-210 Gdańsk

tel. 58 32-68-260

VII. Okręgowa Izba Lekarska w Gdańsku

ul. Śniadeckich 33, 80-204 Gdańsk

tel. 58 524-32-00, fax: 58 524-32-01

VIII. Okręgowa Izba Pielęgniarek i Położnych w Gdańsku

ul. Wyczółkowskiego 17A, 80-147 Gdańsk

tel. 58 320-06-80, fax: 58 322-33-12

**PROTOKÓŁ
PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU* WNIESIONYCH USTNIE**

.....
Data złożenia skargi/wniosku

.....
Imię i nazwisko osoby składającej skargę/wniosek

.....

.....
Adres zamieszkania/miejsce pobytu osoby składającej skargę/wniosek

Treść skargi/wniosku:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Osoba wnosząca skargę/wniosek dołącza do protokołu załączniki:

1.
2.
3.

Protokół niniejszy został wnoszącemu skargę/wniosek odczytany.

.....
Imię, nazwisko i podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek

.....
Czytelny podpis osoby składającej skargę/wniosek

Sposób rozpatrzenia skargi/wniosku:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Forma przekazania sposobu rozpatrzenia skargi/wniosku:

- ustnie
- pisemnie

.....
Data rozpatrzenia skargi/wniosku

.....
Podpis i pieczętka osoby rozpatrującej skargę/wniosek