

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 2018 r. poz. 2096 z późn. zm.);
2. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 1127 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) pisemnie 24h/dobę poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą w ramach Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) (umożliwia przyjmowanie i obsługę dokumentów elektronicznych podpisanych kwalifikowanym podpisem elektronicznym), zgodnie z Instrukcją, stanowiącą Załącznik Nr 3 do niniejszej Procedury;
 - d) 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 prośbę 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. skargę pisemną można złożyć 24h/dobę poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą w ramach Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) (umożliwia przyjmowanie i obsługę dokumentów elektronicznych podpisanych kwalifikowanym podpisem elektronicznym), zgodnie z Instrukcją, stanowiącą Załącznik nr 3 do niniejszej Procedury
4. 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

każdy poniedziałek i środę w godzinach 7:30 – 14:30
drugi i czwarty piątek każdego miesiąca w godzinach 7:30 – 14:30
pierwszy, trzeci i piąty piątek każdego miesiąca w godzinach 7:30 – 11:00
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 10:30 – 13:30
telefon (58) 52-47-592; wew. 592

w drugi i czwarty wtorek każdego miesiąca w godzinach 7:30 – 14:30
w pokoju nr 210 (poziom 2) budynek nr 10
w 7 Szpitalu Marynarki Wojennej w Gdańsku, ul Polanki 117
telefon (58) 552 63 53

w pierwszy, trzeci i piąty wtorek każdego miesiąca w godzinach 7:30 – 14:30
w pokoju nr 16 (poziom 1) budynek nr 25
w Uniwersyteckim Centrum Klinicznym w Gdańsku, ul. Dębinki 7
telefon (58) 349 26 64

w pierwszy, trzeci i piąty czwartek każdego miesiąca w godzinach 7:30 – 14:30
w Stowarzyszeniu Monar, Gdańsk Matarnia, ul. Agrarna 2, Gdańsk

w drugi i czwarty czwartek każdego miesiąca w godzinach 7:30 – 14:30
Ośrodek Terapii Uzależnień w Smażynie, Smażyno 9 k. Wejherowa, Szemud

w pierwszy, trzeci i piąty piątek każdego miesiąca w godzinach 12:00 – 14:30
Młodzieżowy Ośrodek Terapeutyczny „Mrowisko” w Sopocie, Al. Niepodległości 817A

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 - 18:00

Sekretariat:

tel.: (22) 532-82-50

fax.: (22) 506-50-64

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)
Adres skrzynki ePUAP: /RzPP/skrytka)

V. Pomorski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia w Gdańsku

Wydział Spraw Świadczeniobiorców – Dział Skarg i Wniosków

ul. Podwale Staromiejskie 69, 80-844 Gdańsk

– godziny przyjmowania interesantów: codziennie w godz. 8:00 – 15:45

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

drogą elektroniczną na adres: pow@nfz-gdansk.pl

korespondencyjnie na adres: ul. Marynarki Polskiej 148, 80-865 Gdańsk

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, fax: 58 32-68-264

drogą elektroniczną na adres: dz@pomorskie.eu

VII. Okręgowa Izba Lekarska w Gdańsku

ul. Śniadeckich 33, 80-204 Gdańsk

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

drogą elektroniczną na adres: oil@oilgdansk.pl

VIII. Okręgowa Izba Pielęgniarek i Położnych w Gdańsku

ul. Wyczółkowskiego 17A, 80-147 Gdańsk

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

drogą elektroniczną na adres: biuro@oipip.gda.pl

**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

INSTRUKCJA KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEJ SKRZYNKI PODAWCZEJ (ESP)

W celu złożenia dokumentu elektronicznego do Wojewódzkiego Szpitala Psychiatrycznego im. prof. Tadeusza Bilikiewicza w Gdańsku poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą (ESP) na ePUAP konieczne jest posiadanie bezpłatnego, uwierzytelnionego konta na ePUAP.

Instrukcje dotyczące obsługi ePUAP w zakresie: zakładania konta, wysłania dokumentów, podpisywania itp. znajdują się w dziale Pomoc serwisu ePUAP pod adresem: <https://pz.gov.pl/dt/help>.

Zasady korzystania:

W celu złożenia dokumentu elektronicznego do Wojewódzkiego Szpitala Psychiatrycznego im. prof. Tadeusza Bilikiewicza w Gdańsku należy:

1. zalogować się na platformie ePUAP,
2. wybrać z katalogu spraw: Sprawy ogólne → Pisma do urzędu → Pismo ogólne do podmiotu publicznego,
3. Załatw sprawę,
4. Wyszukać profil Wojewódzkiego Szpitala Psychiatrycznego im. prof. Tadeusza Bilikiewicza w Gdańsku,
5. wybrać i wypełnić udostępniony formularz oraz podpisać go z użyciem ważnego profilu zaufanego ePUAP lub przy użyciu ważnego bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy certyfikatu kwalifikowanego.

Dokumenty elektroniczne przekazywane przez platformę ePUAP muszą spełniać następujące wymagania:

1. maksymalny rozmiar dokumentu elektronicznego wraz z załącznikiem wynosi 5 MB, w tym wielkość załącznika maksymalnie 3,5 MB,
2. w przypadku przesłania korespondencji za pośrednictwem ePUAP, dokumenty powinny być podpisane profilem zaufanym ePUAP lub bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu (wydanego przez jeden z podmiotów kwalifikowanych świadczących usługi certyfikacyjne) oraz opatrzone zgodnymi z prawdą danymi osobowymi osoby składającej dokument (nie dotyczy udostępniania informacji publicznej na wniosek),
3. akceptowane formaty załączników to: DOCX, XLSX, DOC, RTF, XPS, XLS, ODS, ODT, ODP, CSV, TXT, GIF, TIF, BMP, JPG, PNG, PDF, ZIP, SVG, XML.

W przypadku doręczenia dokumentów elektronicznych niespełniających powyższych wymogów, nie zostaną podjęte czynności związane z wszczęciem postępowania i rozpatrzeniem sprawy. Dokumenty zawierające oprogramowanie złośliwe będą automatycznie odrzucane i nie zostaną rozpatrzone.

Urzędowe Poświadczenie Przedłożenia

Po wysłaniu elektronicznego dokumentu, na adres skrytki odbiorczej użytkownika na ePUAP zostanie dostarczone automatyczne Urzędowe Poświadczenie Przedłożenia (UPP). Otrzymanie UPP jest równoznaczne z przyjęciem przez Wojewódzki Szpital Psychiatryczny im. prof. Tadeusza Bilikiewicza w Gdańsku przesłanego dokumentu elektronicznego.