

**Zarządzenie nr 14/2012**  
**Dyrektora Instytutu Reumatologii**  
**z dnia 29.02.2012 r.**

**w sprawie powołania Rzecznika ds. Praw Pacjenta**

Na podstawie § 8 pkt 6 Statutu Instytutu Reumatologii w Warszawie zarządzam:

**§ 1**

Z dniem 1 marca 2012 r. tworzy się stanowisko Rzecznika ds. Praw Pacjenta, podległe bezpośrednio Z-cy Dyrektora ds. Klinicznych.


**§ 2**

Do zadań Rzecznika ds. Praw Pacjenta należy w szczególności:

1. Opracowanie procedury postępowania Rzecznika ds. Praw Pacjenta,
2. Opracowanie regulaminu postępowania ze skargami i wnioskami złożonymi przez pacjentów lub ich rodziny,
3. Rozpatrywanie skarg pacjentów, w tym skarg pisemnych,
4. Prowadzenie ewidencji skarg i wniosków,
5. Sporządzenie sprawozdania rocznego ze złożonych skarg i wniosków,
6. Ustalenie godzin dyżuru Rzecznika i umieszczenie informacji w budynku Instytutu i na stronie internetowej Instytutu,
7. Organizowanie spotkań z pracownikami mającymi kontakt z pacjentami nt. praw pacjenta,
8. Udzielanie pacjentom niezbędnej pomocy w uzyskaniu informacji związanych z zasadami wykonywanych w Instytucie świadczeń medycznych,
9. Sygnalizowanie Dyrektorowi Instytutu stwierdzonych uchybień w zakresie przestrzegania praw pacjenta,
10. Przekazywanie zgłoszonych przez pacjentów uwag i wniosków właściwym komórkom organizacyjnym Instytutu,
11. Kontrolowanie prawidłowego dostępu pacjentów Instytutu do Karty Praw Pacjenta,
12. Przygotowanie formularza zgłoszenia skarg i wniosków, w tym skarg i wniosków składanych za pośrednictwem strony internetowej Instytutu,
13. Przeprowadzanie okresowej analizy ankiety satysfakcji pacjenta i przedstawianie jej wyników Dyrektorowi Instytutu.
14. Współpraca z Zakładem Epidemiologii i Promocji Zdrowia przy redagowaniu informacji dla pacjentów na stronie internetowej Instytutu,
15. Współpraca z Rzecznikiem Praw Pacjenta i Sekcją Skarg i Wniosków Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ,
16. Przedstawianie raz do roku sprawozdania z działalności Rzecznika Dyrektorowi Instytutu.

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

  
Z UPOWAŻNIENIA DYREKTORA  
Instytutu Reumatologii  
im. prof. dr hab. med. Eleonory Reicher  
Z-ca Dyrektora ds. Klinicznych  
prof. dr hab. med. Jerzy Stelmachów