

**Zarządzenie Nr 11/2015**  
**Dyrektora Instytutu Reumatologii w Warszawie**  
z dnia 30 kwietnia 2015r.

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**  
**w Instytucie Reumatologii w Warszawie**

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

**§ 1**

Wprowadzam Regulamin przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Instytucie Reumatologii w Warszawie, stanowiący załącznik Nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

**§ 2**

Osobą odpowiedzialną za wprowadzenie procedury jest Rzecznik ds. Praw Pacjenta.

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

  
DYREKTOR  
Instytutu Reumatologii  
Dy n. med. Piotr Bednarski

Załącznik do Zarządzenia Nr *M*./2015 r.  
Dyrektora Instytutu Reumatologii w Warszawie  
z dnia *30 kwietnia 2015 r.*

## **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Instytucie Reumatologii w Warszawie**

### **Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

Regulamin określa zasady przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Instytucie Reumatologii im. prof. dr hab. med. Eleonory Reicher, zwanym dalej „Instytutem”.

#### **§ 2**

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności nienależyte wykonywanie obowiązków przez pracowników Instytutu, naruszające prawa pacjenta.
2. Przedmiotem wniosku mogą być m.in. sprawy dotyczące optymalizacji organizacji oraz funkcjonowania Instytutu w celu zapewnienia jak najwyższej satysfakcji jego pacjentów.

### **Przyjęcia w sprawie skarg i wniosków**

#### **§ 3**

Wnioski i skargi przyjmowane są bezpośrednio przez:

1. Zastępcę Dyrektora ds. Klinicznych - w każdą środę w godzinach 13.00 – 14.00.
2. Naczelną Pielęgniarkę – w każdy poniedziałek w godzinach 13.00 – 14.00.
3. Rzecznika ds. Praw Pacjenta – codziennie w godzinach 13.00 – 14.00.

### **Przyjmowanie skarg i wniosków**

#### **§ 4**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie i są rejestrowane w rejestrze skarg i uwag pacjentów prowadzonym przez Rzecznika ds. Praw Pacjenta. Każda komórka, do której wpłynęła skarga pacjenta zobowiązana jest niezwłocznie przekazać ją Rzecznikowi ds. Praw Pacjenta celem zarejestrowania i rozpatrzenia. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który, z zastrzeżeniem zdania następnego, podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie w sposób niebezpośredni, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje i niezwłocznie przekazuje Rzecznikowi ds. Praw Pacjenta.
2. Pacjent może wnieść skargę lub wniosek m.in.:

- za pomocą poczty elektronicznej: [rzecznik.pp@ir.ids.pl](mailto:rzecznik.pp@ir.ids.pl), pobierając druk ze strony internetowej Instytutu – <http://www.institutreumatologii.pl/dla-pacjentow/prawa-pacjenta>,
  - korzystając ze skrzynki w holu głównym Instytutu,
  - osobiście lub telefonicznie w godzinach dyżuru osób wymienionych w § 3 Regulaminu.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie dokonuje wpisu do książki skarg i uwag pacjentów, który powinien zawierać datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
  4. Rzecznik ds. Praw Pacjenta może wszcząć postępowanie wyjaśniające z własnej inicjatywy, biorąc pod uwagę w szczególności uzyskane informacje co najmniej uprawdopodobniające naruszenia praw pacjenta.
  5. Skargi i wnioski kierowane do Instytutu drogą elektroniczną są rejestrowane przez Rzecznika ds. Praw Pacjenta.
  6. Wszelkie skargi i wnioski pisemne są rejestrowane w dzienniku przesyłek przychodzących Kancelarii Instytutu Reumatologii i kierowane do Z-cy Dyrektora ds. Klinicznych, który przekazuje je Rzecznikowi ds. Praw Pacjenta.

### **Ewidencjonowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków**

#### **§ 5**

1. Wnoszone do Instytutu skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia, rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Rzecznika ds. Praw Pacjenta.
2. Rzecznik ds. Praw Pacjenta przygotowuje i przekazuje odpowiedź w terminie 21 dni, od daty wpłynięcia skargi do Instytutu.

#### **§ 6**

1. Rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy. W tym celu Rzecznik ds. Praw Pacjenta prowadzi postępowanie wyjaśniające. Rzecznik ds. Praw Pacjenta może:
  - a. samodzielnie prowadzić postępowanie wyjaśniające,
  - b. zwrócić się o zbadanie sprawy lub jej części do właściwej jednostki organizacyjnej Instytutu lub pracownika, lub osoby współpracującej z Instytutem.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Prowadząc postępowanie wyjaśniające Rzecznik ds. Praw Pacjenta ma prawo:
  - a. żądać złożenia wyjaśnień pisemnych lub ustnych;
  - b. żądać udostępnienia dokumentacji medycznej lub jej części;
  - c. zlecić sporządzanie ekspertyz i opinii.
4. Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego Rzecznik ds. Praw Pacjenta zajmuje stanowisko w sprawie objętej skargą lub wnioskiem, powiadamiając pisemnie wnoszącego skargę lub wniosek.

5. Dokumenty z postępowania wyjaśniającego przechowywane są przez Rzecznika ds. Praw Pacjenta.
6. Odpowiedzialność za należyte, w tym terminowe, rozpatrywanie skarg lub wniosków ponosi Rzecznik ds. Praw Pacjenta.
7. W przypadku niemożności nierozpatrzeniu skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w § 5 ust. 2, należy zawiadomić uprzednio skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę powyższego i wskazując nowy termin rozpatrzenia skargi lub wniosku.
8. Rzecznik ds. Praw Pacjenta rozpatrując skargę lub wniosek może podjąć stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.

#### **§ 7**

O sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku zawiadamia się, w formie pisemnej, wnoszącego. Zawiadomienie o odmownym rozpatrzeniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

#### **§ 8**

Skargi i wnioski niezawierające danych umożliwiających w sposób jednoznaczny identyfikację wnoszącego (co najmniej imię, nazwisko oraz adres), pozostawia się bez rozpatrzenia.

### **Zasady podpisywania odpowiedzi na skargi i wnioski**

#### **§ 9**

Odpowiedzi na wnioski i skargi, po przygotowaniu przez Rzecznika ds. Praw Pacjenta, parafuje Rzecznik ds. Praw Pacjenta, a następnie podpisuje Z-ca Dyrektora ds. Klinicznych. W uzasadnionych przypadkach, ze względu na złożony stan faktyczny, odpowiedź na wniosek opiniuje radca prawny lub adwokat.

### **Nadzór i kontrola rozpatrywania skarg i wniosków**

#### **§ 10**

1. Bieżącą kontrolę przestrzegania zasad określonych w Regulaminie sprawuje Rzecznik ds. Praw Pacjenta.
2. Nadzór nad realizacją zadań wynikających z niniejszego regulaminu sprawuje Dyrektor Instytutu.
3. Rzecznik ds. Praw Pacjenta przygotowuje sprawozdanie roczne dotyczące wniesionych skarg i wniosków.

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 11**

Regulamin obowiązuje od dnia podpisania zarządzenia Dyrektora Instytutu, które wprowadza go w życie.

DYREKTOR  
Instytutu Reumatologii  
*Dr n. med. Piotr Bednarski*