

Zarządzenie nr 12 /2015
Dyrektora Instytutu Reumatologii w Warszawie
z dnia 7 maja 2015 r.

**w sprawie wprowadzenia zmiany treści 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

Wprowadzenie zmiany treści § 3 pkt 3 Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Instytucie Reumatologii w Warszawie, stanowiącego załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 11/2015 z dnia 30 kwietnia 2015 r., polegającej na nadaniu nowego brzmienia:

„3. Rzecznika ds. Praw Pacjenta – od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 13.00 – 14.00”.

§ 2

Wprowadzenie tekstu jednolitego Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Instytucie Reumatologii w Warszawie, stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 3

Osobą odpowiedzialną za wykonanie Zarządzenia jest Rzecznik ds. Praw Pacjenta.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


DYREKTOR
Instytutu Reumatologii
Dr n. med. Piotr Bednarski

Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 12/2015 r.
Dyrektora Instytutu Reumatologii w Warszawie
z dnia 7 maja 2015 r.

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Instytucie Reumatologii w Warszawie**
(tekst jednolity)

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 – od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, 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, 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 jednoznacznych 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.