Procedura przyjmowania skarg i wniosków

SKARGI I WNIOSKI ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ SZPITALA

Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba
w Piekarach Śląskich przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

DEFINICJE

Przedmiotem skargi może być w szczególności naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej oraz zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słusznych interesów skarżących – w tym odmowy zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej,
a także przewlekłe załatwianie spraw.

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej bądź informacyjno – komunikacyjnej, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Szpital świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.

Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę. Treść skargi lub wniosku nie stanowi informacji publicznej w rozumieniu zapisów Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.

TRYB WNOSZENIA

Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- pisemnie na adres Szpitala: Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich ul. Bytomska 62, 41-940 Piekary Śląskie,
- na adres poczty elektronicznej: sekretariat@urazowka.piekary.pl,
- na skrzynkę podawczą ePUAP Szpitala: //WSCU_Piekary,
- ustnie do protokołu.

KTO PRZYJMUJE SKARGI I WNIOSKI WNOSZONE USTNIE

1. Dyrektor Samodzielnego Publicznego Wojewódzkiego Szpitala Chirurgii Urazowej dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich w poniedziałki w godz. 7:30 – 8:30,
   po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym tel: (32) 39–34–217,
2. Osoba wyznaczona przez Dyrektora Szpitala w szczególności Z-ca Dyrektora
   Medycznych oraz Z-ca Dyrektora ds. Administracyjno – Ekonomicznych.
3. Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta
4. Koordynator ds. Dostępności – w zakresie wniosków o zapewnienie dostępności (d.skrzypek@urazowka.piekary.pl)

Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie (na żądanie osoby wnoszącej skargę lub wniosek) sporządza się protokół.

UZUPEŁNIENIE SKARGI / WNIOSKU

1. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Dyrektor Szpitala wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
2. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.
3. Jeżeli skarga lub wniosek są wnoszone w imieniu osoby trzeciej – jej załącznikiem powinno być pisemne upoważnienie osoby, w której sprawa dotyczy.
4. W przypadku skarg/wniosków wniesionych za pomocą poczty elektronicznej, które nie zawierają informacji określonych w ust. 13 lub 14 (imię, nazwisko, adres wnoszącego), Dyrektor Szpitala zwraca się o ich uzupełnienie w terminie 7 dni roboczych. Nieuzupełnienie danych, spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
5. Jeżeli istnieją uzasadnione wątpliwości co do tożsamości osoby fizycznej składającej skargę lub wniosek, Szpital może

zażądać dodatkowych informacji niezbędnych do potwierdzenia tożsamości osoby, której dane dotyczą.

6. W przypadku zgłoszeń telefonicznych, sprawę (o ile to możliwe) załatwia się w sposób natychmiastowy lub poucza się o prawidłowym sposobie zgłaszania skarg lub wniosków.
7. W przypadku interesantów doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, kontakt w sprawie złożenia skargi lub wniosku jest możliwy
za pośrednictwem osoby przybranej lub poprzez nieodpłatne skorzystanie z usługi tłumacza PJM zapewnianej przez Szpital.
8. Zgodnie z zapisami Art.12.1. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym
i innych środkach komunikowania się, osoby, o których mowa w ust. 18 powinny zgłosić chęć skorzystania z wybranej formy komunikacji, co najmniej na 3 dni przed zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
9. Osoby z niepełnosprawnością ruchową (np. poruszające się na wózkach inwalidzkich) mają możliwość osobistego złożenia skargi lub wniosku w pomieszczeniach Szpitala zapewniających dostępność architektoniczną. W celu zapewnienia sprawnej obsługi, informacja taka powinna zostać podana podczas umawiania wizyty.

PEŁNA TREŚĆ PROCEDURY

Pełną treść Procedury można znaleźć w załącznikach

GDZIE MOŻNA UZYSKAĆ POMOC W SPRAWIE SKARG LUB WNIOSKÓW

Pacjent ma także prawo do składania skarg i wniosków do:

1. Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia - ul. Kossutha 13, 40-844 Katowice, Telefoniczna Informacja Pacjenta: 800 190 590, informacja
w sprawach zasad składania skarg i wniosków: 32 735 05 45, godziny pracy oddziału: poniedziałek 8:00-18:00, wtorek-piątek 8:00-16:00;
2. Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia - ul. Rakowiecka 26/30, 02-528 Warszawa, Telefoniczna Informacja Pacjenta: 800 190 590;
3. Rzecznika Praw Pacjenta - Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa, infolinia: 800 190 590, e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl;
4. Rzecznika Praw Obywatelskich - Al. Solidarności 77, 00-090 Warszawa, infolinia: 800 676 676, e-mail: biurorzecznika@brpo.gov.pl;
5. Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej przy Śląskiej Izbie Lekarskiej
w Katowicach - ul. Grażyńskiego 49A, 40-126 Katowice;
6. Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek
i Położnych w Katowicach - ul. Francuska 16, 40-027 Katowice, tel. 510 132 171;
7. Marszałka Województwa Śląskiego, za pośrednictwem Departamentu Nadzoru Podmiotów Leczniczych i Ochrony Zdrowia Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego - adres do korespondencji: ul. Ligonia 46, 40-037 Katowice, tel. 32 77 40 953, 32 77 40 954;
8. Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) - w zakresie skarg na brak zapewnienia dostępności, po uprzednim złożeniu wniosku o zapewnienie dostępności do podmiotu publicznego; Biuro PFRON: Al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa, infolinia: 22 581 84 10 (wew. 4), e-mail: dostepnosc@pfron.org.pl. Skargi w tym zakresie przyjmuje Prezes Zarządu PFRON
za pośrednictwem oddziałów PFRON;
9. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych - w szczególności w przypadku zastrzeżeń dotyczących sposobu przetwarzania danych osobowych, poufności dokumentacji lub bezpieczeństwa danych; Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stanisława Moniuszki 1A, 00-014 Warszawa, tel. 22 531 03 00, infolinia: 606 950 000.

Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych w związku ze złożeniem skargi / wniosku, w tym wniosku o zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku
z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych), dalej: RODO, informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest: Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba z siedzibą przy ul. Bytomskiej 62

w Piekarach Śląskich (kod pocztowy 41-940).

2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, kontakt z nim możliwy jest za pomocą poczty elektronicznej pod adresem: abi@urazowka.piekary.pl lub tradycyjnie pod adresem siedziby administratora.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu przyjęcia, rozpatrzenia i załatwienia skargi / wniosku, w tym wniosku o zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie: art. 6 ust. 1 lit. c RODO tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego w szczególności z Kodeksu Postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r., Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, art. 18 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych
i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r.
o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
5. Dokumentacja związana ze składanymi skargami i wnioskami stanowi kategorię archiwalną, w związku z czym podane dane osobowe będą przetwarzanie w okresie niezbędnym do rozpatrzenia wniosku i skargi oraz przechowywane przez okres 25 lat
w Szpitalu, licząc od końca roku, w którym uzyskano dane, po czym zostaną przekazane do Archiwum Państwowego.
6. Dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom, które uprawnione są do ich otrzymania na mocy przepisów prawa. Ponadto dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską, podmiotom wspierającym Administratora w prowadzonej działalności na jego zlecenie, w szczególności dostawcom zewnętrznych systemów i programów informatycznych i innym podmiotom. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub do organizacji międzynarodowej,
7. Podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym rozpatrzenia wniosku. Konsekwencją niepodania danych osobowych jest brak możliwości rozpoznania sprawy.
8. Dane osobowe nie będą profilowane, nie będą również służyły do zautomatyzowanego podejmowania decyzji.
9. Przysługuje Pani/Panu prawo do żądania dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, a także żądanie usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, na zasadach określonych w przepisach prawa, w tym RODO. Jeśli stwierdzi Pani/Pan, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy, w tym przepisy o ochronie danych osobowych, ma Pani/Pan prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Załączniki		
Procedura_przyjmowania_skarg__i_wniosków_2024.pdf	PDF, 2.86 MB	Otwarcie w nowym oknie
Załącznik nr 1 do procedury EC-2 wersja 3.pdf	PDF, 288.35 KB	Otwarcie w nowym oknie
Załącznik nr 1 do zarządzenia 62_2026.pdf	PDF, 375.45 KB	Otwarcie w nowym oknie
Załącznik nr 2 do procedury EC-2 wersja 3.pdf	PDF, 278 KB	Otwarcie w nowym oknie
Załącznik nr 3 do procedury EC-2 wersja 3.pdf	PDF, 285.81 KB	Otwarcie w nowym oknie
Załącznik nr 4 do procedury EC-2 wersja 3.pdf	PDF, 256.92 KB	Otwarcie w nowym oknie
Zarządzenie 62_2026 zmiany w procedurze.pdf	PDF, 262.12 KB	Otwarcie w nowym oknie