

# Sposób przyjmowania i załatwiania spraw

## Sposób przyjmowania i załatwiania spraw

1. Skargi i wnioski mogą być zgłaszane pisemnie, elektronicznie na adres kancelaria@psychiatria.com bądź ustnie.
2. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
3. Dyrektor Szpitala przyjmuje petentów w sprawie skarg i wniosków po wcześniejszym umówieniu się.
4. Skargi i wnioski pisemne wpływają do Kancelarii Głównej Szpitala, następnie podlegają rejestracji w Rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Dział Organizacji i Rozwoju, po czym zostają odpowiednio przekazane Dyrektorowi Szpitala bądź Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa.
5. Dyrektor Szpitala lub Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa kierują sprawę do wyjaśnienia przez odpowiedniego merytorycznie pracownika.
6. Po wewnętrznym wyjaśnieniu sprawy Dyrektor Szpitala lub Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa udzielają odpowiedzi na skargę lub wniosek w terminie do 30 dni od otrzymania skargi, w przypadkach szczególnie skomplikowanych termin ten może zostać przesunięty do 60 dni od otrzymania skargi lub wniosku. O wydłużeniu terminu rozpoznania skargi lub wniosku powiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę.
7. Za korespondencję dotyczącą skarg i wniosków odpowiada Dział Organizacji i Rozwoju.
8. Jeżeli pacjent chce złożyć skargę bezpośrednio do Dyrektora Szpitala, personel informuje go o konieczności złożenia skargi w formie wskazanej w ustępie 1, z zachowaniem wskazanej powyżej procedury rozpatrzenia skargi.
9. W przypadku gdy skarga lub wniosek, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę lub wniosek bez wskazania nowych okoliczności lub dowodów – Dyrektor Szpitala lub Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego lub wnioskodawcy.

Rzecznik Praw Pacjenta: Pan **Bartłomiej Łukasz Chmielowiec**

Możliwości kontaktu:

Ogólnopolska bezpłatna infolinia Rzecznika Praw Pacjenta:

tel.: [800 190 590](tel:800190590) (czynna całą dobę)