

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W "CENTRUM MEDYCZNE ZABOBRZE MAGDALENA MAKIELA-WYCHOTA
I WSPÓLNICY" SP. J.**

Rozdział 1
Przepisy Ogólne

§ 1

1. Procedura reguluje sposób przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w "**Centrum Medyczne Zabobrze Magdalena Makiela-Wychota i Wspólnicy**" sp. j., zwanym dalej Przychodnią.
2. Procedura reguluje sposób przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w sposób gwarantujący:
 - a). równe traktowanie stron,
 - b). zachowanie obiektywizmu,
 - c). przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa,

Rozdział 2
Tryb składania skarg dotyczących udzielania świadczeń zdrowotnych

§ 2

1. W przypadku, gdy skarga dotyczy w szczególności:
 - a). zachowania personelu medycznego tj.: lekarza, pielęgniarki, mgr rehabilitacji, technika rehabilitacji, pracownika obsługi itp.,
 - b). sposobu i jakości udzielenia świadczenia zdrowotnego,
 - c). odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego,

w pierwszej kolejności Skarżący zwraca się do bezpośredniego przełożonego pracownika tj. Kierownika.
2. Skarżący może również zwrócić się do:
 - a). Dolnośląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ, ul. ul. Joannitów 6 , 50-525 Wrocław, tel. 800 190 590, e-mail: skargi@nfz-wroclaw.pl, adres do korespondencji: ul. Joannitów 6, 50-525 Wrocław

strona internetowa oddziału: www.nfz-wroclaw.pl

b). Centrala NFZ w Warszawie ul. Grójecka 186, tel. 22 572-61-55.

Rzecznik Praw Pacjenta w Centrali:

- koordynuje i nadzoruje pod względem merytorycznym pracę Rzeczników Praw Pacjenta w oddziałach wojewódzkich NFZ,
- ochrania interesy osób ubezpieczonych

c). Biura Rzecznika Praw Pacjenta, które znajduje się w Warszawie, ul. Długa 38/40, bezpłatna infolinia 0-800-190-590.

d). Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który działa przy Dolnośląskiej Izbie Lekarskiej, ul. Kazimierza Wielkiego 45, 50-077 Wrocław, e-mail: dil@dilnet.wroc.pl, tel. 71 798 80 50;

e). Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych ul. Powstańców Śląskich 50 53-333 Wrocław, e-mail: info@doipip.wroc.pl, tel. 71 333 57 02

Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej ocenia pracę lekarzy i pielęgniarek w zakresie:

- należytej staranności wykonywanego zawodu,
- błędów popełnionych w czasie wykonywania pracy,
- naruszenia przez lekarza czy pielęgniarkę zasad etyki zawodowej,
- naruszenia przepisów o wykonywaniu zawodu lekarza lub pielęgniarki i położnej.

3. Jeżeli skarżący nosi się z zamiarem uzyskania odszkodowania za poniesione szkody z winy Przychodni to występuje z roszczeniem do władz Spółki, a następnie do ubezpieczyciela Przychodni z roszczeniem majątkowym.

4. Przychodnia udziela informacji poszkodowanemu odnośnie nazwy i adresu ubezpieczyciela.

Rozdział 3 Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone przez skarżącego ustnie, telefonicznie lub/i pisemnie oraz drogą mailową.
2. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna

Rozdział 4 Rozpatrywanie skarg

§ 4

Skarga może dotyczyć w szczególności:

- a). zaniechania obowiązków służbowych,
- b). nienależytego wykonania świadczenia zdrowotnego,
- c). niewłaściwego zachowania,
- d). naruszenia praw skarżącego,

§ 5

Tryb rozpatrywania skargi i wniosków:

- a). skarga anonimowa - nie zawiera imienia i nazwiska oraz danych kontaktowych skarżącego - pozostawia się bez rozpoznania,
- b) skarga pisemna – rozpatrywana w terminach określonych zgodnie z § 6 poprzez udzielenie pisemnej odpowiedzi po przeprowadzeniu czynności wyjaśniających; dopuszczalna jest odpowiedź w formie mailowej jeżeli adres e-mail zostały wskazany w skardze,
- c). wnoszona ustnie i drogą mailową - obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie; dopuszczalna jest odpowiedź w formie mailowej,
- d). wnoszona telefonicznie - załatwia się sprawę w sposób natychmiastowy lub obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie; w przypadku braku możliwości odebrania telefonu skargę należy wnieść w formie pisemnej lub mailowej.

§ 6

1. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpływu, a w przypadku konieczności podjęcia szerszych czynności wyjaśniających – w terminie miesiąca od ich przeprowadzenia.
2. W przypadku nie rozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w pkt. 1 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o przyczynach przedłużania postępowania wyjaśniającego i wskazać nowy termin rozpatrzenia.

Rozdział 5

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych – w rozumieniu ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (**RODO**) - osób składających skargi lub wnioski oraz osób, których dane zostały ujawnione w toku zgłaszania lub rozpatrywania skarg lub wniosków, jest Przychodnia.
2. Dane osobowe osób (imię, nazwisko, dane kontaktowe osoby składającej skargę lub wniosek inne dane ujawnione w treści skargi lub wniosku) i osób będą wykorzystywane w celu:
 - a. rozpatrzenia skargi lub wniosku (podstawa prawna - art. 6 ust. 1 lit. f RODO) – „prawnie uzasadniony interes”; w razie przekazanie w treści skargi informacji obejmujących szczególne kategorie danych w rozumieniu art. 9 RODO (np. informacji o stanie zdrowia) uznaje się, że wyrażono zgodę na ich przetwarzanie (podstawa prawna – art. 9 ust. 2 lit. a RODO) – „zгода”;
 - b. dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami związanymi ze skargą lub wnioskiem lub też w związku z potrzebą wykazania określonych faktów, mających w tym zakresie istotne znaczenie dla Przychodni (podstawa prawna - art. 6 ust. 1 lit. f RODO) - "prawnie uzasadniony interes"; terminy dochodzenia roszczeń wynikających z umowy szczegółowo określa Kodeks cywilny.
3. Źródłem danych osobowych:
 - a. na temat osób składających skargę lub wniosek – są te osoby,
 - b. osób, których dane znalazły się w treści skargi lub wniosku – jest otrzymana przez Przychodnię skarga lub wniosek.
4. Przekazanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne dla rozpatrzenia skargi lub wniosku oraz realizacji innych, ww. celów Przychodni. Odmowa przekazania danych może wiązać się z brakiem możliwości rozpatrzenia skargi lub wniosku lub innych, ww. celów Przychodni.
5. Dane nie będą wykorzystywane dla podejmowania decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych, w tym profilowania w rozumieniu art. 22 RODO.
6. Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji ww. celów Przychodni. W zależności od podstawy będzie to odpowiednio:

- a. okres niezbędny dla rozpatrzenia skargi lub wniosku,
 - b. moment ewentualnego cofnięcia zgody,
 - c. okres przedawnienia roszczeń.
7. Osoba, której dane dotyczą, może złożyć do Przychodni wnioski o: dostęp do danych osobowych (informację o przetwarzanych danych osobowych oraz kopię danych), sprostowanie danych (gdy są one nieprawidłowe), przeniesienie danych (w przypadkach określonych w RODO), usunięcie lub ograniczenie przetwarzania danych osobowych – na zasadach określonych w RODO.
8. Niezależnie od praw wskazanych powyżej osoba, której dane dotyczą, może:
- a. wycofać zgodę na przetwarzanie danych osobowych (w zakresie danych, wykorzystywanych na jej podstawie); wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych w okresie, gdy zgoda obowiązywała,
 - b. wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych, jeśli podstawą prawną ich wykorzystania jest prawnie uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - c. wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w razie stwierdzenia, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa.
9. Z zachowaniem wszelkich gwarancji bezpieczeństwa danych, dane osobowe mogą być przekazywane – oprócz osobom upoważnionym przez Przychodnię – innym podmiotom, w tym: podmiotom uprawnionym do ich otrzymywania zgodnie z przepisami prawa, podmiotom przetwarzającym je w imieniu Przychodni (np. dostawcom usług technicznych i podmiotom świadczącym nam usługi doradcze) oraz innym administratorom (np. kancelariom notarialnym lub prawnym).
10. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych należy kontaktować się z inspektorem ochrony danych (IOD) Przychodni: rodo@jamano.pl.