

ZARZĄDZENIE NR 43/2013

Dyrektora
Zespołu Wojewódzkich Przychodni Specjalistycznych
w Katowicach

z dnia 17 grudnia 2013 r.

W sprawie: trybu rozpatrywania skarg i wniosków pacjentów

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011r. Nr 112, poz. 654 z późn. zm.);
- Kodeks Postępowania Administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 roku.

zarządzam, co następuje

§ 1

1. Pisemne skargi i wnioski pacjentów oraz pisma zawierające zażalenia pacjentów przesyłane przez Śląski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia wpływają do sekretariatu Zespołu.
2. Dyrektor ZWPS lub upoważniony Zastępca Dyrektora po zapoznaniu się ze skargą lub wnioskiem rozpoczyna postępowanie kierując pismo do wyjaśnienia, zgodnie z jego treścią do właściwego Działu ZWPS:
 - sprawy medyczne i organizacyjne do Działu Lecznictwa,
 - sprawy porządkowe do Działu Administracji.
3. Treść skargi lub wniosku analizują i wyjaśniają pracownicy Zespołu zgodnie z kompetencjami.
4. Po ustaleniu stanu faktycznego i prawnego zebrane informacje i wnioski w formie pisemnej wraz z projektem odpowiedzi są przekazywane do akceptacji Dyrektora z zachowaniem drogi służbowej.
5. Pisemna odpowiedź jest przesyłana do osoby skarżącej lub przekazywana do Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia.

§ 2

Dyrektor ZWPS przyjmuje strony w wyznaczonych dniach – w środy od godz. 11⁰⁰ do 12⁰⁰.

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierzam Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

D Y R E K T O R
Zespołu Wojewódzkich Przychodni Specjalistycznych
w Katowicach
Grzegorz Nowaczyński

Katowice, dnia 17.12.2013 r.

Otrzymują:

- 1) Kierownik Działu Lecznictwa,
- 2) Kierownik Działu Administracyjno - Technicznego,
- 3) Naczelną Pielęgniarką,
- 4) a/a

Sprawdzono pod względem
merytorycznym (sporządzający)

Sprawdzono pod względem prawnym

Sprawdzono pod względem formalnym

K I E R O W N I K
Działu Lecznictwa
Zespołu Wojewódzkich Przychodni Specjalistycznych
w Katowicach
Hechmann
mgr Anna Hechmann

SPRAWDZONO POD WZGLĘDEM
F O R M A L N O P R A W N Y M
A D W O K A T
Przemysław Gątarz

Z - c a D Y R E K T O R A
ds. Ekonomiczno-Administracyjnych
Zespołu Wojewódzkich Przychodni Specjalistycznych
w Katowicach
mgr Agnieszka Knapik