

## ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

**Powiatowe Centrum Zdrowia S.A. przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.**

1. Przedmiotem skargi może być, naruszenie praw świadczeniobiorców w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw;

2. **Skargi lub wnioski, mogą być wnoszone w formie pisemnej na adres:**

Powiatowe Centrum Zdrowia S.A. w Kluczborku

46 – 200 Kluczbork

Ul. M. Skłodowskiej – Curie 23 (Sekretariat Prezesa)

**lub pocztą elektroniczną** – kontakt e mail: [sekretariat@pczszpitalkluczbork.pl](mailto:sekretariat@pczszpitalkluczbork.pl)

3. Skargi i wnioski powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy **bez rozpoznania**.

4. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do PCZ S.A., przed wszczęciem postępowania wyjaśniającego, podlegają ewidencji w Rejestrze Skarg i Wniosków, który jest prowadzony w Sekretariacie Prezesa.

5. Po dokonaniu rejestracji dana skarga lub wniosek jest przekazywany do Prezesa Zarządu PCZ S.A. w Kluczborku. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna. Decyzję o zakwalifikowaniu informacji do kategorii Skargi/wniosku podejmuje Prezes.

6. Prezes lub Zastępca Prezesa Zarządu po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku przekazuje ją wraz z pismem przewodnim odpowiedniej komórce organizacyjnej – jej kierownikowi lub pracownikowi i prosi o pisemne wyjaśnienie podając termin złożenia wyjaśnienia.

7. W razie potrzeby odbywana jest rozmowa z daną osobą, na którą została złożona skarga lub przedstawicielem / kierownikiem danej komórki organizacyjnej.

8. Po otrzymaniu odpowiedzi pisemnej Prezes PCZ S.A. lub jego zastępca rozpatruje tą odpowiedź i w razie potrzeby przy pomocy Kancelarii Prawnej lub innych osób podejmuje odpowiednią decyzję.

9. Po podjęciu decyzji Prezes PCZ S.A. lub jego zastępca udziela pisemnej odpowiedzi na skargę lub wniosek osobie składającej. Odpowiedź może zostać udzielona przez osobę wyznaczoną przez Prezesa PCZ S.A. jednak w takim przypadku Prezes dokonuje szczegółowej analizy tej odpowiedzi i może zgłosić poprawki.

10. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi, a sprawy szczególnie skomplikowane – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania wyjaśniającego. Rozpatrzenie skargi bądź wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.

11. Kopie odpowiedzi zostają wpięte w teczkę, która dotyczy danej skargi lub wniosku.

12. Jeżeli skarga lub wniosek jest zasadny Prezes PCZ S.A. wyciąga odpowiednie konsekwencje względem danych osób.