

Pacjentom oraz przedstawicielom ustawowym pacjenta przysługuje prawo złożenia skargi do Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta działającego przy Samodzielnym Publicznym Zespole Opieki Zdrowotnej w Pajęcznie. Przedmiotem skargi mogą być przypadki naruszenia praw pacjenta związanych z realizacją świadczeń zdrowotnych oraz gwarantowane obowiązującymi przepisami prawa.

Każda skarga wniesiona w formie ustnej oraz pisemnej jest gruntownie analizowana, a o ich wynikach informowana jest zainteresowana strona oraz Dyrektor SPZOZ w Pajęcznie.

Dokładny tryb postępowania w przypadku składania skargi opisano w Procedurze przyjmowania skarg przez Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.

Formularz zgłoszenia skargi znajduje się w załączniku „Formularz skargi”.

Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta Samodzielnego Publicznego Zespołu Opieki Zdrowotnej w Pajęcznie: radca prawny Michał Piasecki, ul. 10-go Maja 13/15, 98 - 330 Pajęczno, tel. 513048221.

Gabinet Pełnomocnika Znajduje się na III piętrze głównego budynku Szpitala.

Przyjmowanie stron po wcześniejszym umówieniu telefonicznym.

Procedura przyjmowania skarg przez Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.

Pacjentom oraz przedstawicielom ustawowym pacjenta przysługuje prawo złożenia skargi do Pełnomocnika ds. praw pacjenta.

1. Pełnomocnik ds. praw pacjenta przyjmuje skargi od:
 - pacjenta
 - osoby działającej w interesie pacjenta (członka rodziny, przedstawiciela ustawowego, opiekuna prawnego lub faktycznego) - w takich przypadkach osoby te powinny przedłożyć pisemne upoważnienie.
2. Przedmiotem skargi mogą być przypadki naruszenia praw pacjenta podczas realizacji świadczeń zdrowotnych zagwarantowanych w Ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta z dn. 6 listopada 2008 roku.
3. Pełnomocnik ds. praw pacjenta przyjmuje skargi złożone ustnie lub na piśmie. W przypadku ustnego złożenia skargi Pełnomocnik ds. praw pacjenta wypełnia „ Formularz Zgłoszenia Skargi" zawierający dane osoby składającej skargę, dane kontaktowe (adres numer telefonu), datę wniesienia skargi, przedmiot skargi. Formularz Zgłoszenia Skargi podpisuje Pełnomocnik, oraz osoba składająca skargę.
4. W przypadku pisemnego zgłoszenia skargi powinna ona zawierać w/w informacje. „Formularz Zgłoszenia Skargi" do pobrania na stronie internetowej Szpitala www.spzozpajeczno.pl, u pielęgniarek w oddziałach u Pełnomocnika ds. praw pacjenta.
5. Po złożeniu skargi Pełnomocnik ds. praw pacjenta analizuje skargę oraz podejmuje czynności wyjaśniające okoliczności dotyczące skargi, mające na celu ustalenie czy doszło do naruszenia praw pacjenta.
6. W przypadku potwierdzenia zasadności złożonego wniosku, Pełnomocnik ds. praw pacjenta informuje Dyrektora ds. medycznych - wspólnie podejmują decyzje dotyczącą dalszego toku postępowania.
7. Pełnomocnik ds. praw pacjenta w okresie nie dłuższym niż 14 dni informuje zainteresowane strony o podjętych czynnościach wyjaśniających.
8. W przypadku stwierdzenia braku zasadności złożonego wniosku Pełnomocnik informuje osobę składającą zgłoszenie o braku podstaw do złożenia skargi, a jeżeli wnioskujący nadal wskazuje na naruszenie praw pacjenta - skargę przekazuje do Dyrektora ds. medycznych (informując o tym zainteresowaną stronę).

9. Pełnomocnik ds. praw pacjenta udziela Dyrektorowi ds. medycznych wszelkich informacji uzyskanych podczas czynności wyjaśniających okoliczności dotyczące skargi oraz podejmuje dodatkowe działania wyjaśniające na wniosek Dyrektora.
10. W przypadku zasadnego wniesienia skargi Pełnomocnik ds. praw pacjenta podejmuje działania interwencyjne związane z przywróceniem prawidłowej realizacji praw pacjenta w zakresie wskazanym w zgłoszeniu.
11. Jeśli przedmiot skargi nie jest we własności Pełnomocnika ds. praw pacjenta, przekazuje on skargę właściwej osobie nie później niż w terminie 7 dni roboczych, zawiadamiając jednocześnie osobę zgłaszającą skargę.
12. Pełnomocnik ds. praw pacjenta nie jest uprawniony do rozpatrywania ewentualnych błędów medycznych, sposobu leczenia oraz terminów przyjęć do leczenia.