

**Procedura przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków oraz zasad tworzenia i prowadzenia rejestru skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Wojewódzkim Szpitalu Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich**

Procedura określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (gwarantując równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa) oraz zasady tworzenia i prowadzenia rejestru skarg i wniosków w sposób następujący:

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Procedura określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz zasady tworzenia i prowadzenia rejestru skarg i wniosków w **Samodzielnym Publicznym Wojewódzkim Szpitalu Chirurgii Urazowej** im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich, zwanym dalej „Szpitalem”.
2. **Przedmiotem skargi** może być w szczególności naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej oraz zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszných interesów skarżących – w tym odmowy zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej, a także przewlekłe załatwianie spraw.
3. **Przedmiotem wniosku** mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej bądź informacyjno – komunikacyjnej, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Szpital świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę.
5. Szpital przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

6. Treść skargi lub wniosku nie stanowi informacji publicznej w rozumieniu zapisów Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.
7. Na tablicach ogłoszeń Szpitala umieszcza się czytelną informację dotyczącą sposobu przyjmowania skarg i wniosków, określającą miejsce, czas przyjmowania oraz osoby wyznaczone do przyjmowania stron w sprawach skarg i wniosków, wraz ze sposobem ich załatwiania – stanowiącą **załącznik nr 1 do niniejszej procedury**.
8. Treść Procedury umieszcza się także na stronie internetowej <http://www.urazowka.piekary.pl> oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Szpitala.

## § 2

### Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) pisemnie na adres Szpitala:  
**Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich** ul. Bytomska 62, 41-940 Piekary Śląskie,
  - b) na adres poczty elektronicznej (e-mail: [sekretariat@urazowka.piekary.pl](mailto:sekretariat@urazowka.piekary.pl)),
  - c) na skrzynkę podawczą ePUAP Szpitala: //WSCU\_Piekary
  - d) ustnie do protokołu,
2. Skargi i wnioski natury etycznej dotyczące pracowników Szpitala (np. zachowanie, niedopełnienie obowiązków, poszanowanie praw pacjenta) mogą być przekazane przez Dyrektora Szpitala do rozpatrzenia przez Zespół ds. Etyki.
3. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
  - a) Dyrektor Samodzielnego Publicznego Wojewódzkiego Szpitala Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich, zwany dalej „**Dyrektorem Szpitala**” w poniedziałki w godz. 7:30 – 8:30, po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym tel: (32) 39–34–217,
  - b) Osoba wyznaczona przez Dyrektora Szpitala w szczególności Z-ca Dyrektora ds. Medycznych oraz Z-ca Dyrektora ds. Administracyjno - Ekonomicznych.
  - c) Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta – każdy wtorek i czwartek w godz. od 13.00 do 14.00

- d) Koordynator ds. Dostępności – w zakresie wniosków o zapewnienie dostępności  
(d.skrzypek@urazowka.piekary.pl)
4. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie (na żądanie osoby wnoszącej skargę lub wniosek) sporządza się protokół.
  5. Wzór protokołu stanowi **załącznik nr 2 do niniejszej procedury**.
  6. W przypadku protokołowania sprawy związanej wnioskiem o zapewnienie dostępności – załączeniem do protokołu bezwzględnie musi być stosowny wniosek, których wzory stanowią **załączniki nr 3 lub nr 4**.
  7. Elementem każdego ze wzorów o których mowa w ust. 4 i ust. 5 jest oświadczenie o zapoznaniu się z treścią klauzuli informacyjnej o ochronie danych osobowych.
  8. Protokół sporządza wyznaczony pracownik Sekretariatu Dyrekcji Szpitala.
  9. W protokole umieszcza się następujące dane: datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący skargę lub wniosek.
  10. Oświadczenie o zapoznaniu się z treścią klauzuli informacyjnej o ochronie danych osobowych potwierdza się przez złożenie czytelnego podpisu wraz z datą jego złożenia.
  11. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną przyjmuje Sekretariat Dyrekcji Szpitala.
  12. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdzają ich złożenie, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
  13. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
  14. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Dyrektor Szpitala wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
  15. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.
  16. Jeżeli skarga lub wniosek są wnoszone w imieniu osoby trzeciej – jej załącznikiem powinno być pisemne upoważnienie osoby, w której sprawa dotyczy.

17. **W przypadku skarg/wniošków wniesionych za pomocą poczty elektronicznej , które nie zawierają informacji określonych w ust. 13 lub 14 (imię, nazwisko, adres wnoszącego), Dyrektor Szpitala zwraca się o ich-upełnienie w terminie 7 dni roboczych. Nieupełnienie danych, spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.**
18. Jeżeli istnieją uzasadnione wątpliwości co do tożsamości osoby fizycznej składającej skargę lub wniosek, Szpital może zażądać dodatkowych informacji niezbędnych do potwierdzenia tożsamości osoby, której dane dotyczą.
19. W przypadku zgłoszeń telefonicznych, sprawę (o ile to możliwe) załatwia się w sposób natychmiastowy lub poucza się o prawidłowym sposobie zgłaszania skarg lub wniošków.
20. W przypadku interesantów doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, kontakt w sprawie złożenia skargi lub wniosku jest możliwy za pośrednictwem osoby przybranej lub poprzez nieodpłatne skorzystanie z usługi tłumacza PJM zapewnianej przez Szpital.
21. Zgodnie z zapisami Art.12.1. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, osoby, o których mowa w ust. 18 powinny zgłosić chęć skorzystania z wybranej formy komunikacji, co najmniej na 3 dni przed zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
22. Osoby z niepełnosprawnością ruchową (np. poruszające się na wózkach inwalidzkich) mają możliwość osobistego złożenia skargi lub wniosku w pomieszczeniach Szpitala zapewniających dostępność architektoniczną. W celu zapewnienia sprawnej obsługi, informacja taka powinna zostać podana podczas umawiania wizyty, o której mowa w ustępie 3.

### **§ 3**

#### **Rejestrowanie skarg i wniošków**

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniošków zwany dalej „Rejestrem skarg i wniošków” prowadzony jest przez Sekretariat Dyrekcji Szpitala w formie elektronicznej w ramach elektronicznej bazy dokumentów Szpitala. Rejestr zawiera w szczególności:
  - a) nr rejestru RKP (Rejestr korespondencji przychodzącej),

- b) datę wpływu do Szpitala,
  - c) datę rejestrowania,
  - d) Imię i Nazwisko osoby wnoszącej / nazwę instytucji wnoszącej,
  - e) adres osoby / instytucji wnoszącej,
  - f) przedmiot skargi / wniosku,
  - g) datę przekazania do komórki organizacyjnej / osoby odpowiedzialnej,
  - h) komórkę organizacyjną / Imię i Nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
  - i) datę ostatecznego załatwienia sprawy,
  - j) sposób załatwienia sprawy,
  - k) uwagi.
2. Osoba (o której mowa w § 2 ust. 3 lit. b), c) i d) przyjmująca skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązana jest po przyjęciu skargi lub wniosku niezwłocznie przekazać ww. dokument do Dyrektora Szpitala. Po zadekretowaniu przez Dyrektora Szpitala następuje zarejestrowanie w Rejestrze skarg i wniosków i nadanie dalszego biegu sprawie.
3. **Każdy pracownik, w szczególności Naczelna Pielęgniarka, Kierownik Działu, Lekarz Kierujący Oddziałem, Pełnomocnik ds. Praw Pacjentów, który wszedł w posiadanie skargi lub wniosku jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania tego dokumentu do Sekretariatu Dyrekcji Szpitala celem zarejestrowania sprawy w Rejestrze skarg i wniosków.**
4. Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta prowadzi roczną sprawozdawczość dotyczącą skarg i wniosków.
5. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 4 składane jest Dyrektorowi Szpitala najpóźniej do dnia 15 stycznia za rok poprzedni (lub wcześniej na polecenie Dyrektora Szpitala).

#### § 4

#### Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor Szpitala przekazuje je do rozpatrzenia przez wskazaną w dekreście osobę (w przypadku skargi lub wniosku dotyczącego działalności medycznej taką osobą może być Z-ca Dyrektora ds. Medycznych) **oraz każdorazowo do Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.**
2. Osoba wskazana w dekreście ma prawo żądać pomocy ze strony innych pracowników Szpitala ( w szczególności od pracowników, których skarga dotyczy), polegającej m.in. na udzieleniu pisemnych wyjaśnień, udostępnieniu stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
4. Rozpoznanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
5. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia **(za wyjątkiem wniosków o zapewnienie dostępności, które realizowane są bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni od złożenia wniosku o zapewnienie dostępności).**
6. W każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o który mowa w § 4 ust. 5 osoba rozpatrująca skargę jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezałatwienia sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia Dyrektorowi Szpitala lub wyznaczonej przez niego osobie.
8. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, niezależnie od sposobu w jaki skarga lub wniosek zostały złożone **(za wyjątkiem wniosków o zapewnienie dostępności, w których wnioskodawca określa sposób kontaktu).**
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej

do załatwienia skargi lub wniosku oraz treść klauzuli informacyjnej o ochronie danych osobowych (o ile wnoszący skargę lub wniosek nie został zapoznany z jej treścią na wcześniejszym etapie załatwienia sprawy), stanowiącej załącznik nr 3 do niniejszej Procedury.

10. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać ponad wymogi wskazane w ust. 9 niniejszego paragrafu uzasadnienie oraz pouczenie o treści § 5 niniejszej Procedury.
11. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach – jeden dla skarżącego lub wnioskodawcy, jeden dla Szpitala.
12. W korespondencji prowadzonej w przedmiocie skargi lub wniosku należy posługiwać się numerem sprawy nadanym w rejestrze skarg i wniosków oraz w rejestrze korespondencji przychodzącej.
13. Podjęcie przez skarżącego lub inną uprawnioną osobę działań w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, przed Rzecznikiem Praw Pacjenta lub innym uprawnionym organem powoduje zawieszenie postępowania w Szpitalu.
14. Uprawomocnienie decyzji lub wyroku wydanych w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, przed Rzecznikiem Praw Pacjenta lub innym uprawnionym organem wydanych na skutek podjęcia przez skarżącego czynności prawnych w sprawie, której dotyczy skarga powoduje pozostawienie Skargi bez rozpatrzenia. W takim przypadku kolejne wniesienie skargi w przedmiotowej sprawie do Szpitala uznaje się za bezprzedmiotowe.
15. **Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga zbadania i wyjaśnienia sprawy, Dyrektor Szpitala (np. na wniosek Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta) powołuje komisję, celem jej wyjaśnienia. Komisja zbiera materiały, analizuje je i sporządza protokół, który przekazuje do osoby rozpatrującej skargę lub wniosek (np. Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta).**
16. **Komisja, o której mowa w ust. 15 powoływana jest każdorazowo Zarządzeniem wewnętrznym Dyrektora Szpitala.**

## **§ 5**

### **Środki odwoławcze**

1. W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podmiotowi składającemu skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy wyznaczony przez Dyrektora Szpitala pracownik rozpatruje w ciągu 30 dni od dnia otrzymania.
3. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, Szpital nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.

## **§ 6**

### **Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków**

1. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w Sekretariacie Dyrekcji Szpitala.
2. Pracownik Sekretariatu Dyrekcji Szpitala nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej obowiązującej w Szpitalu.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Pracownik Sekretariatu Dyrekcji Szpitala odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

## **§ 7**

### **Informacja dodatkowa**

1. Ponadto informujemy, że pacjent ma także prawo do składania skarg i wniosków do:
  - a) Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ, ul. Kossutha 13 w Katowicach (od poniedziałku do piątku w godzinach od 08.00 do 16.00, tel. 800 190 590. Dodatkowo pracownicy Działu Skarg i Wniosków przyjmują interesantów zgłaszających się osobiście w sprawach skarg



i wniosków w każdy wtorek w godz. od 16.00 do 18.00. (Biuro Obsługi Ubezpieczonych, budynek B, pok. 0.18),

- b) Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia (ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa, tel. **22 572 60 41** – infolinia),
- c) Rzecznika Praw Pacjenta (Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa; Infolinia Rzecznika: 800- 190- 590, e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl),
- d) Rzecznika Praw Obywatelskich (00-090 Warszawa, Al. Solidarności 77, infolinia 800 676 676; [biurorzecznika@brpo.gov.pl](mailto:biurorzecznika@brpo.gov.pl)),
- e) Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który działa zarówno przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej (Okręgowy Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy przy Śląskiej Izbie Lekarskiej w Katowicach, ul. Grażyńskiego 49a, 40-126 Katowice, tel. 32 6044240),
- f) Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych w Katowicach (ul. Francuska 16, 40-027 Katowice, tel. **510 132 171**),
- g) Marszałka Województwa Śląskiego (za pośrednictwem Departamentu Zdrowia Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego, adres do korespondencji: ul. Ligonia 46, 40-037 Katowice tel. 32 77 40 953, 954),
- h) Prezesa Zarządu PFRON (00-828 Warszawa, aleja Jana Pawła II 13) , w zakresie skarg zgłaszanych na brak zapewnienia dostępności.
- i) Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres do korespondencji: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, tel. 22 531-03-00, infolinia 606-950-000), np. w sytuacji zastrzeżeń do zachowania poufności przechowywanej dokumentacji, jej zabezpieczenia przed zgubieniem czy kradzieżą.

## SKARGI I WNIOSKI ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ SZPITALA

Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

### DEFINICJE

**Przedmiotem skargi** może być w szczególności naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej oraz zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących – w tym odmowy zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej, a także przewlekłe załatwianie spraw.

**Przedmiotem wniosku** mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej bądź informacyjno – komunikacyjnej, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Szpital świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.

Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę. Treść skargi lub wniosku nie stanowi informacji publicznej w rozumieniu zapisów Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.

### TRYB

Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

### WNOSZENIA

- **pisemnie na adres Szpitala:** Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich ul. Bytomska 62, 41-940 Piekary Śląskie,
- **na adres poczty elektronicznej:** [sekretariat@urazowka.piekary.pl](mailto:sekretariat@urazowka.piekary.pl),
- **na skrzynkę podawczą ePUAP Szpitala:** //WSCU\_Piekary,
- **ustnie do protokołu.**

### KTO PRZYJMUJE

### SKARGI I

### WNIOSKI

### WNOSZONE

### USTNIE

1. Dyrektor Samodzielnego Publicznego Wojewódzkiego Szpitala Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich w poniedziałki w godz. 7:30 – 8:30, po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym tel: (32) 39–34–217,
2. Osoba wyznaczona przez Dyrektora Szpitala w szczególności Z-ca Dyrektora ds. Medycznych oraz Z-ca Dyrektora ds. Administracyjno – Ekonomicznych.
3. Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta
4. Koordynator ds. Dostępności – w zakresie wniosków o zapewnienie dostępności ([d.skrzypek@urazowka.piekary.pl](mailto:d.skrzypek@urazowka.piekary.pl))

**Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie (na żądanie osoby wnoszącej skargę lub wniosek) sporządza się protokół.**

### UZUPEŁNIENIE

### SKARGI /

### WNIOSKU

1. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Dyrektor Szpitala wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
2. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.
3. Jeżeli skarga lub wniosek są wnoszone w imieniu osoby trzeciej – jej załącznikiem powinno być pisemne upoważnienie osoby, w której sprawa dotyczy.
4. **W przypadku skarg/wniosków wniesionych za pomocą poczty elektronicznej, które nie zawierają informacji określonych w ust. 13 lub 14 (imię, nazwisko, adres wnoszącego), Dyrektor Szpitala zwraca się o ich uzupełnienie w terminie 7 dni roboczych. Nieuzupełnienie danych, spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.**

5. Jeżeli istnieją uzasadnione wątpliwości co do tożsamości osoby fizycznej składającej skargę lub wniosek, Szpital może zażądać dodatkowych informacji niezbędnych do potwierdzenia tożsamości osoby, której dane dotyczą.
6. W przypadku zgłoszeń telefonicznych, sprawę (o ile to możliwe) załatwia się w sposób natychmiastowy lub poucza się o prawidłowym sposobie zgłaszania skarg lub wniosków.
7. W przypadku interesantów doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, kontakt w sprawie złożenia skargi lub wniosku jest możliwy za pośrednictwem osoby przybranej lub poprzez nieodpłatne skorzystanie z usługi tłumacza PJM zapewnianej przez Szpital.
8. Zgodnie z zapisami Art.12.1. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, osoby, o których mowa w ust. 18 powinny zgłosić chęć skorzystania z wybranej formy komunikacji, co najmniej na 3 dni przed zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
9. Osoby z niepełnosprawnością ruchową (np. poruszające się na wózkach inwalidzkich) mają możliwość osobistego złożenia skargi lub wniosku w pomieszczeniach Szpitala zapewniających dostępność architektoniczną. W celu zapewnienia sprawnej obsługi, informacja taka powinna zostać podana podczas umawiania wizyty.

## **PEŁNA TREŚĆ PROCEDURY**

Pełną treść Procedury można znaleźć na stronie internetowej <http://www.urazowka.piekary.pl/> oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Szpitala.

## **GDZIE MOŻNA UZYSKAĆ POMOC W SPRAWIE SKARG LUB WNISKÓW**

Pacjent ma także prawo do składania skarg i wniosków do:

1. Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ, ul. Kossutha 13 w Katowicach (od poniedziałku do piątku w godzinach od 08.00 do 16.00, tel. 800 190 590. Dodatkowo pracownicy Działu Skarg i Wniosków przyjmują interesantów zgłaszających się osobiście w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godz. od 16.00 do 18.00. (Biuro Obsługi Ubezpieczonych, budynek B, pok. 0.18),
2. Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia (ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa, tel. **22 572 60 41** – infolinia),
3. Rzecznika Praw Pacjenta (Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa; Infolinia Rzecznika: 800- 190- 590, e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl),
4. Rzecznika Praw Obywatelskich (00-090 Warszawa, Al. Solidarności 77, infolinia 800 676 676; [biurorzecznika@brpo.gov.pl](mailto:biurorzecznika@brpo.gov.pl)),
5. Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który działa zarówno przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej (Okręgowy Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy przy Śląskiej Izbie Lekarskiej w Katowicach, ul. Grażyńskiego 49a, 40-126 Katowice, tel. 32 6044240),
6. Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych w Katowicach (ul. Francuska 16, 40-027 Katowice, tel. **510 132 171**),
7. Marszałka Województwa Śląskiego (za pośrednictwem Departamentu Zdrowia Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego, adres do korespondencji: ul. Ligonja 46, 40-037 Katowice tel. 32 77 40 953, 954),
8. Prezesa Zarządu PFRON (00-828 Warszawa, aleja Jana Pawła II 13) , w zakresie skarg zgłaszanych na brak zapewnienia dostępności.
9. Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres do korespondencji: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, tel. 22 531-03-00, infolinia 606-950-000), np. w sytuacji zastrzeżeń do zachowania poufności przechowywanej dokumentacji, jej zabezpieczenia przed zgubieniem czy kradzieżą.

**Protokół przyjęcia skargi / wniosku\***

Piekary Śląskie, dnia.....

Imię i nazwisko.....

Adres zamieszkania:

Kod pocztowy.....

Miejscowość.....

ul.....

Nr budynku/lokalu.....

Temat skargi / wniosku\* .....

Treść skargi / wniosku\* .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Załączniki.....

..... \*niepotrzebne skreślić

Podpis składającego skargę / wniosek

Podpis przyjmującego skargę / wniosek

.....

.....

**Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych w związku ze złożeniem skargi / wniosku , w tym wniosku o zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.**

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych), dalej: RODO, informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest: Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba z siedzibą przy ul. Bytomskiej 62 w Piekarach Śląskich (kod pocztowy 41-940).
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, kontakt z nim możliwy jest za pomocą poczty elektronicznej pod adresem: [abi@urazowka.piekary.pl](mailto:abi@urazowka.piekary.pl) lub tradycyjnie pod adresem siedziby administratora.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu przyjęcia, rozpatrzenia i załatwienia skargi / wniosku, w tym wniosku o zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie: art. 6 ust. 1 lit. c RODO tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego w szczególności z Kodeksu Postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r., Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, art. 18 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
5. Dokumentacja związana ze składanymi skargami i wnioskami stanowi kategorię archiwalną, w związku z czym podane dane osobowe będą przetwarzane w okresie niezbędnym do rozpatrzenia wniosku i skargi oraz przechowywane przez okres 25 lat w Szpitalu, licząc od końca roku w którym uzyskano dane, po czym zostaną przekazane do Archiwum Państwowego.
6. Dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom, które uprawnione są do ich otrzymania na mocy przepisów prawa. Ponadto dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską, podmiotom wspierającym Administratora w prowadzonej działalności na jego zlecenie, w szczególności dostawcom zewnętrznym systemów i programów informatycznych i innym podmiotom. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub do organizacji międzynarodowej,
7. Podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym rozpatrzenia wniosku. Konsekwencją niepodania danych osobowych jest brak możliwości rozpoznania sprawy.
8. Dane osobowe nie będą profilowane, nie będą również służyły do zautomatyzowanego podejmowania decyzji.
9. Przysługuje Pani/Panu prawo do żądania dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, a także żądanie usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, na zasadach określonych w przepisach prawa, w tym RODO. Jeśli stwierdzi Pani/Pan, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy, w tym przepisy o ochronie danych osobowych, ma Pani/Pan prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

Potwierdzam uzyskanie powyższych informacji.

Imię i nazwisko: .....

Data urodzenia.....

.....  
data

.....  
podpis

....., dnia.....  
miejsowość data

.....  
imię i nazwisko wnioskodawcy/ przedstawiciela ustawowego

.....  
adres zamieszkania

.....  
tel./ email

**Dyrektor**

**Samodzielnego Publicznego Wojewódzkiego Szpitala Chirurgii  
Urazowej im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich**

### **WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI CYFROWEJ**

Na podstawie Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, jako:

osoba ze szczególnymi potrzebami\*,

przedstawiciel osoby ze szczególnymi potrzebami\* (proszę podać imię i nazwisko osoby ze szczególnymi potrzebami) .....

zwracam się z wnioskiem o zapewnienie dostępności cyfrowej:

strony internetowej / elementu strony internetowej \*\*

\*, \*\* zaznaczyć właściwe

dostępnej pod adresem: .....  
(dokładny adres niedostępnej treści)

Opis elementu, który jest niedostępny i zakres niedostępności:

.....  
.....

**W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanego elementu wnoszę o zapewnienie alternatywnego sposobu dostępu do informacji cyfrowej dostępnej pod adresem**

(dokładny adres niedostępnej treści)

polegającej na .....

(sposób zapewnienia alternatywnego dostępu do informacji)

Proszę kontaktować się ze mną w następujący sposób (np. nr telefonu, adres e-mail, adres pocztowy)

.....

.....  
(data i podpis wnioskodawcy)

**Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych w związku ze złożeniem skargi / wniosku , w tym wniosku o zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.**

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych), dalej: RODO, informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest: Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba z siedzibą przy ul. Bytomskiej 62 w Piekarach Śląskich (kod pocztowy 41-940).
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, kontakt z nim możliwy jest za pomocą poczty elektronicznej pod adresem: [abi@urazowka.piekary.pl](mailto:abi@urazowka.piekary.pl) lub tradycyjnie pod adresem siedziby administratora.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu przyjęcia, rozpatrzenia i załatwienia skargi / wniosku, w tym wniosku o zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie: art. 6 ust. 1 lit. c RODO tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego w szczególności z Kodeksu Postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r., Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, art. 18 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
5. Dokumentacja związana ze składanymi skargami i wnioskami stanowi kategorię archiwalną, w związku z czym podane dane osobowe będą przetwarzane w okresie niezbędnym do rozpatrzenia wniosku i skargi oraz przechowywane przez okres 25 lat w Szpitalu, licząc od końca roku w którym uzyskano dane, po czym zostaną przekazane do Archiwum Państwowego.
6. Dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom, które uprawnione są do ich otrzymania na mocy przepisów prawa. Ponadto dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską, podmiotom wspierającym Administratora w prowadzonej działalności na jego zlecenie, w szczególności dostawcom zewnętrznych systemów i programów informatycznych i innym podmiotom. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub do organizacji międzynarodowej,
7. Podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym rozpatrzenia wniosku. Konsekwencją niepodania danych osobowych jest brak możliwości rozpoznania sprawy.
8. Dane osobowe nie będą profilowane, nie będą również służyły do zautomatyzowanego podejmowania decyzji.
9. Przysługuje Pani/Panu prawo do żądania dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, a także żądanie usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, na zasadach określonych w przepisach prawa, w tym RODO. Jeśli stwierdzi Pani/Pan, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy, w tym przepisy o ochronie danych osobowych, ma Pani/Pan prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

Potwierdzam uzyskanie powyższych informacji.

Imię i nazwisko: .....

Data urodzenia.....

.....

.....

data

podpis

....., dnia.....  
miejsowość data

.....  
imię i nazwisko wnioskodawcy/ przedstawiciela ustawowego

.....  
adres zamieszkania

.....  
tel./ email

**Dyrektor  
Samodzielnego Publicznego Wojewódzkiego Szpitala  
Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba  
w Piekarach Śląskich**

**WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ  
I INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNEJ**

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, jako:

- osoba ze szczególnymi potrzebami\*,
- przedstawiciel osoby ze szczególnymi potrzebami\* (proszę podać imię i nazwisko osoby ze szczególnymi potrzebami) .....

zwracam się z wnioskiem o zapewnienie dostępności:

- architektonicznej\*\*
- informacyjno-komunikacyjnej\*\*

\*, \*\* zaznaczyć właściwe

w zakresie (proszę wskazać bariery utrudniające lub uniemożliwiające dostępność) :

.....  
.....

Wskazuję poniżej preferowany sposobu zapewnienia dostępności (jeżeli dotyczy):

.....  
.....

Proszę kontaktować się ze mną w następujący sposób (np. nr telefonu, adres e-mail, adres pocztowy)

.....  
.....

.....  
(data i podpis wnioskodawcy)



**Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych w związku ze złożeniem skargi / wniosku , w tym wniosku o zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.**

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych), dalej: RODO, informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest: Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba z siedzibą przy ul. Bytomskiej 62 w Piekarach Śląskich (kod pocztowy 41-940).
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, kontakt z nim możliwy jest za pomocą poczty elektronicznej pod adresem: [abi@urazowka.piekary.pl](mailto:abi@urazowka.piekary.pl) lub tradycyjnie pod adresem siedziby administratora.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu przyjęcia, rozpatrzenia i załatwienia skargi / wniosku, w tym wniosku o zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie: art. 6 ust. 1 lit. c RODO tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego w szczególności z Kodeksu Postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r., Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, art. 18 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
5. Dokumentacja związana ze składanymi skargami i wnioskami stanowi kategorię archiwalną, w związku z czym podane dane osobowe będą przetwarzane w okresie niezbędnym do rozpatrzenia wniosku i skargi oraz przechowywane przez okres 25 lat w Szpitalu, licząc od końca roku w którym uzyskano dane, po czym zostaną przekazane do Archiwum Państwowego.
6. Dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom, które uprawnione są do ich otrzymania na mocy przepisów prawa. Ponadto dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską, podmiotom wspierającym Administratora w prowadzonej działalności na jego zlecenie, w szczególności dostawcom zewnętrznych systemów i programów informatycznych i innym podmiotom. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub do organizacji międzynarodowej,
7. Podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym rozpatrzenia wniosku. Konsekwencją niepodania danych osobowych jest brak możliwości rozpoznania sprawy.
8. Dane osobowe nie będą profilowane, nie będą również służyły do zautomatyzowanego podejmowania decyzji.
9. Przysługuje Pani/Panu prawo do żądania dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, a także żądanie usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, na zasadach określonych w przepisach prawa, w tym RODO. Jeśli stwierdzi Pani/Pan, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy, w tym przepisy o ochronie danych osobowych, ma Pani/Pan prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

Potwierdzam uzyskanie powyższych informacji.

Imię i nazwisko: .....

Data urodzenia.....

.....

data

.....

podpis