

REGULAMIN  
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
w „BIEL-MED” sp. z o.o. w Bielsku-Białej

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w „BIEL-MED” Sp. z o.o.
2. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:  
zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw; naruszenie praw pacjentów w zakresie udzielanych przez „BIEL-MED” Sp. z o.o. świadczeń zdrowotnych.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb pacjentów i pracowników.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub w imieniu innej osoby, jeżeli składający posiada należyte umocowanie do reprezentowania interesów osoby, której skarga lub wniosek dotyczy.
5. „BIEL-MED” Sp. z o.o. przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób uwzględniając zasady równego traktowania stron, z zachowaniem zasad obiektywizmu oraz mając na względzie przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2

PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone zarówno w formie pisemnej, jak i ustnej.
2. Skarga lub wniosek w formie pisemnej może być przesłana drogą pocztową, kurierską, złożona osobiście w „BIEL-MED” Sp. z o.o. , jak również przesłana mailem na adres [kontakt@szpitalpodbukami.pl](mailto:kontakt@szpitalpodbukami.pl).
3. Skarga lub wniosek ustny może być złożony osobiście lub telefonicznie Prezesowi Zarządu lub osobie wyznaczonej przez Prezesa Zarządu.
4. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie w obecności pracownika „BIEL-MED” Sp. z o.o. przyjmującego skargę lub wniosek sporządza się protokół. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek, jeżeli dane te zostały podane przez skarżącego lub wnioskodawcę, oraz zwięzły opis sprawy. Jeżeli protokół jest spisany w obecności skarżącego lub wnioskującego protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący skargę lub wniosek. W przypadku odmowy podpisania protokołu przez wnoszącego skargę lub wniosek przyjmujący skargę stwierdza tę okoliczność w protokole podając, o ile mu będzie wiadome, przyczynę odmowy podpisania protokołu.
5. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie lub pocztą elektroniczną przyjmuje pracownik i przekazuje koordynatorowi danej jednostki organizacyjnej „BIEL-MED” Sp. z o.o.
6. Jeżeli skarga lub wniosek jest składany telefonicznie przyjmujący skargę lub wniosek sporządza notatkę służbową wskazując: datę odbycia rozmowy, dane rozmówcy, dane kontaktowe rozmówcy - jeśli rozmówca poda takie informacje, treść rozmowy i

ewentualne ustalenia. Przyjmujący zgłoszenie tak sporządzoną notatkę podpisuje. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.

7. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna lub tytuł.
8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można jednoznacznie ustalić ich przedmiotu, Prezes Zarządu „BIEL-MED” Sp. z o.o. wzywa wnoszącego (o ile znane są dane 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.
9. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania. W uzasadnionych przypadkach Prezes Zarządu może zarządzić postępowanie wyjaśniające, pomimo braku danych, o których mowa w zdaniu pierwszym.
10. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie osoba przyjmująca nie może udzielać osobie skarżącej lub wnioskującej informacji, które mogłyby naruszyć ochronę danych osobowych lub tajemnicę zawodową, jeżeli nie jest w stanie zweryfikować tożsamości osoby telefonującej.

### § 3

#### REJESTROWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków, w tym skarg i wniosków pacjentów prowadzony jest w formie elektronicznej.
2. Rejestr skarg i wniosków pacjentów prowadzony jest przez koordynatora danej jednostki organizacyjnej której skarga lub wniosek dotyczy. Osoby przyjmujące skargi i wnioski zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku, do ich niezwłocznego przekazania do koordynatora danej jednostki „BIEL-MED” Sp. z o.o.

### § 4

#### ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku koordynator danej jednostki dokonuje jej zarejestrowania i nadania kolejnego numeru, a także wskazuje osobę zobowiązaną do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
2. Osoba wyznaczona do rozpatrzenia skargi lub wniosku ma prawo żądać od innych pracowników „BIEL-MED” Sp. z o.o. przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
3. Jeżeli skarga dotyczy 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.
5. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego sporządza się zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
6. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi wraz z całą zgromadzoną dokumentacją jest przedkładane do zatwierdzenia Prezesowi Zarządu „BIEL-MED” Sp. z o.o. Przed zatwierdzeniem zawiadomienia Prezes Zarządu może żądać dodatkowych wyjaśnień lub powtórzenia postępowania wyjaśniającego.
7. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.

8. O każdym przypadku niezafatwienia skargi lub wniosku w terminie, o który mowa w ust.7 Prezes Zarządu „BIEL-MED” Sp. z o.o. lub inna wyznaczona przez niego osoba powiadomi skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezafatwienia sprawy w terminie i ustalając nowy termin zafatwienia sprawy.
9. O sposobie zafatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
10. Zawiadomienie o sposobie zafatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek zostały zafatwione, dane osoby zafatwiającej skargę, w tym dane do kontaktu oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do zafatwienia skargi lub wniosku.
11. Zawiadomienie o odmownym zafatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać, dane osoby zafatwiającej skargę, w tym dane do kontaktu oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do zafatwienia skargi lub wniosku, uzasadnienie odmownego zafatwienia, jeśli to konieczne uzasadnienie prawne lub medyczne, oraz pouczenie o możliwości złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie skargi lub wniosku.
12. Zawiadomienie o sposobie zafatwienia skargi lub wniosku albo zawiadomienie o odmownym zafatwieniu skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach – jeden dla skarżącego lub wnioskodawcy, jeden egzemplarz dla „BIEL-MED” Sp. z o.o.
13. Dla rozpatrzenie skargi lub wniosku Prezes Zarządu „BIEL-MED” Sp. z o.o. może powołać Komisję. Komisja zbiera materiały w sprawie, analizuje je i sporządza protokół. Do Komisji stosuje się odpowiednio zapisy niniejszego paragrafu.
14. W przypadku, gdy skarga pacjenta zawiera roszczenie o wypłatę zadośćuczynienia, odszkodowania, renty lub inne tego typu roszczenie skarga jest także niezwłocznie przekazywana do Kancelarii Prawnej (adwokata lub radcy prawnego).
15. W przypadku określonym w ust.14 Prezes Zarządu „BIEL-MED” Sp. z o.o. lub Kancelaria Prawna (adwokat lub radca prawny) zawiadamia o roszczeniu ubezpieczyciela „BIEL-MED” Sp. z o.o. celem przeprowadzenia postępowania w sprawie likwidacji szkody oraz informuje o tym fakcie skarżącego. Kancelaria prawna (adwokat lub radca prawny) prowadzi postępowanie wyjaśniające, jednakże ostateczne stanowisko może być przesyłane skarżącemu dopiero po zajęcia stanowiska przez ubezpieczyciela „BIEL-MED” Sp. z o.o. w przedmiocie zgłoszonej szkody.

## § 5

### ŚRODKI ODWOŁAWCZE

1. W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie zafatwienia skargi lub wniosku osobie (lub podmiotowi) składającej skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy jest rozpatrywany w ciągu 30 dni od dnia otrzymania.
3. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w ust.1 niniejszego paragrafu, „BIEL-MED” Sp. z o.o. nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.

## § 6

### PRZECHOWYWANIE DOKUMENTACJI

1. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku albo zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w komórce organizacyjnej załatwiającej sprawę.
2. Koordynator danej jednostki organizacyjnej załatwiającej sprawę nadaje numer sprawy zgodny z prowadzonym rejestrem skarg i wniosków oraz zakłada teczkę aktową.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku lub zawiadomienia o odmownym załatwieniu sprawy, odnotowuje się ten fakt w rejestrze skarg i wniosków.

## § 7

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i są wprowadzone stosownym zarządzeniem Prezesa Zarządu „BIEL-MED” Sp. z o.o.
3. Każda zmiana powoduje obowiązek przygotowania tekstu jednolitego Regulaminu i podania go do wiadomości powszechnej poprzez umieszczenie na tablicy ogłoszeniowej w każdym budynku „BIEL-MED” Sp. z o.o. oraz stronie internetowej „BIEL-MED” Sp. z o.o.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2022r.