

Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji Idealist Centrum Zdrowia i Urody Sp. Z o.o.

§1

1. Przedmiotem reklamacji może być, w szczególności:
 - a) naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw przez pracowników placówki
 - b) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników placówki
 - c) przedmiotem reklamacji mogą być również inne nieprawidłowości w organizacji i działalności placówki.
 - d) przedmiotem wniosku mogą być sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy oraz lepszego wykonywania zadań placówki.

§2

1. Komórkami organizacyjnymi właściwymi do reklamacji i wniosków dotyczących działalności placówki jest właściciel placówki.
2. Komórka organizacyjna, o której mowa wyżej:
 - a) może przyjmować reklamacje i wnioski od pacjentów
 - b) monitoruje przestrzeganie praw pacjenta oraz informuje pacjentów o możliwościach i sposobach dochodzenia swoich praw wynikających z przepisów ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej;
 - c) podejmuje interwencje mające na celu ochronę praw pacjenta.
3. Reklamacje i wnioski dotyczące wykonywania zadań przez pracowników rozpatruje kierownik placówki.
4. Jeżeli treść pisma wpływającego do komórki organizacyjnej wskazuje na reklamację lub wniosek, kierownik komórki organizacyjnej niezwłocznie przekazuje reklamację lub wniosek do komórki organizacyjnej zajmującej się rozpatrywaniem skarg i wniosków.

§3

1. Reklamacje i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie, a w szczególności pisemnie oraz ustnie do protokołu.
2. Reklamacje i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli z treści reklamacji lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego reklamację lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie reklamacji lub wniosku bez rozpoznania.
3. Wnoszący reklamację lub wniosek może zastrzec nieujawnianie swego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla placówki wiążące.
4. Reklamacja lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym reklamującego lub innej osoby za jej pisemną zgodą.

§4

1. Komórki organizacyjne zajmujące się rozpatrywaniem skarg i wniosków prowadzą ewidencję skarg i wniosków.
2. Interesanci przyjmowani są w sprawie skarg i wniosków (należy podać dni i godziny oraz miejsce).
3. W razie zgłoszenia reklamacje lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący reklamację lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
4. W protokole umieszcza się datę przyjęcia reklamacje lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do regulaminu. Przyjmujący reklamację lub wniosek jest obowiązany potwierdzić złożenie reklamacje lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.
5. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych ustnie obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.
6. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie sporządza się notatkę (tryb postępowania jak dla reklamacje ustnej).
7. Zgłoszone reklamacje i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpłynięcia. Załatwienie reklamacje lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
8. W razie niezałatwienia reklamacje lub wniosku w terminie, o którym mowa wyżej należy zawiadomić reklamującego lub wnioskodawcę o podjętych czynnościach w celu rozpatrzenia reklamacje lub wniosku.
9. Jeżeli placówka nie jest właściwa do rozpatrzenia reklamacje lub wniosku, obowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać je właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym reklamującego, albo wskazać mu właściwy organ.
10. Nie kwalifikuje się jako skarg pism, z których treści wynika, że sprawa będąca przedmiotem reklamacje została rozstrzygnięta prawomocnym wyrokiem sądu lub ostateczną decyzją administracyjną.
11. Wnoszącego pisemnie reklamację lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia reklamacje lub wniosku.

Zawiadomienie o sposobie załatwienia reklamacje powinno zawierać, w szczególności:

- a) oznaczenie komórki udzielającej odpowiedzi na reklamację;
- b) wskazanie w jaki sposób reklamacja została załatwiona;
- c) podpis osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie reklamacje.

12. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu reklamacji powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
13. Sprawozdania zbiorcze z rozpatrzonych skarg i wniosków w placówce sporządza komórka organizacyjna odpowiedzialna za rozpatrywanie skarg i wniosków.
14. Wzór protokołu przyjęcia reklamacji – wniosku* wniesionej/ego/ ustnie stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

Załącznik nr 1

PROTOKÓŁ
Przyjęcia reklamacji – wniosku*, w tym wniesionej/ego/ ustnie:

w dniu....., roku.

.....
(nazwa komórki organizacyjnej i nazwisko osoby przyjmującej)

Osoba wnosząca reklamację/wniosek*:

..... (imię i nazwisko),

PESEL:, adres zamieszkania:

.....,

wnosi ustnie do protokołu reklamację – wniosek* (zwięzły opis treści sprawy)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki (wskazuje następujące dowody):

1.
.....
2.
.....
3.
.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

.....

.....
(podpis osoby przyjmującej reklamację/wniosek*)

.....
(podpis wnoszącego – lub osoby przez niego upoważnionej**)

* niepotrzebne skreślić

**w przypadku osoby działającej w imieniu składającego wniosek lub reklamację niezbędne jest dołączenie pisemnego upoważnienia.