



## Instrukcja skł adania skarg/wnio sków

### 1. Przedmiot i cel

- 1.1. Instrukcja skł adania skarg/wnio sków zwana dalej "Instrukcj ą" reguluje mo żliwość skł adania skarg i wnio sków przez pacjentów NZOZ Akademyjne Centrum Stomatologii.
- 1.2. Skargi s ą rozpatrywane na bież ąco, a ich analiza ma na celu popraw ę jako ści usł ug medycznych świ adczonych przez NZOZ Akademyjne Centrum Stomatologii.
- 1.3. Ustalone w Instrukcji zasady post ępowania d ąż ą do zapewnienia ujednoliconego sposobu przyjmowania i rozpatrywania skarg/wnio sków.
- 1.4. Skargi rozpatrywane s ą z podzi ąłem na kategorie: jako ści realizowanych świ adczeń, dost ępno ści do świ adczeń zdrowotnych, organizacja i dost ępno ści dokumentacji medycznej, zasady post ępowania administracyjnego, zachowanie personelu oraz zabezpieczenie warunków technicznych, sanitarnych, higienicznych, infrastruktury w tym miejsc parkingowych.

### 2. Wnoszenie skarg/wnio sku

- 2.1. Skargi/wnio ski mo g ą by ć wnoszone:
  - Pisemnie - na adres: 41-902 Bytom, Plac Akademicki 17,
  - Za pomoc ą faksu – nr tel.: 32 395 -60- 87,
  - Drog ą elektroniczn ą – adres e-mail: dyrektor@acstom.bytom.pl,
  - Ustnie - w siedzibie NZOZ ACS, w wyznaczonych dniach: wtorek, czwartek w godz. 8:00 -10:00, pokój 322, zgodnie z przyj ętym protokołem skł adania skarg/wnio sków (I\_5/05/1).
- 2.2. Wszystkie zło żone skargi zostaj ą odnotowane w Rejestrze Skarg/Wnio sków (I\_5/05/2), prowadzonym w Kancelarii (Sekretariacie Zarz ądu).
- 2.3. Skargi/wnio ski nie zawieraj ące imienia i nazwiska oraz adresu wnosz ącego skarg ę/wnio sek pozostawione zostaj ą bez rozpoznania.

### 3. Rozpatrywanie skarg/wnio sków

- 3.1. Rozpatrywanie skarg/wnio sków odbywa ć si ę b ędzie bez zb ędnej zwł oki.

W sytuacjach trudnych, gdy konieczne jest dogł ębne zbadanie sprawy - w terminie do 30 dni.
- 3.2. Skargi/wnio ski rozpatruje Dyrektor NZOZ po konsultacji z pracownikiem, którego dotyczy skarga.
- 3.3. Skł adaj ący skarg ę/wnio sek zostaje poinformowany o wyniku rozpatrzenia w formie adekwatnej do sposobu jej wniesienia.
- 3.4. O wyniku rozpatrzenia skargi/wnio sku informowany jest równie ż Kierownik KO, której dotyczy skarga.

#### Załącznik:

I\_5/05/1– Protokoł przyjęcia skargi/wnio sku\* wniesionej/ego ustnie

I\_5/05/2 – Rejestr Skarg i Wnio sków

	Imię i nazwisko	Data i podpis
Opracował: Dyrektor NZOZ	Izabela Obersztyn	27.10.2021r.
<b>Zatwierdził: Prezes Zarz ądu</b>	<b>Agnieszka Kozak</b>	27.10.2021r.