

Wydanie 1	 DOKUMENTACJA SYSTEMU AKREDYTACYJNEGO	Dokument nadzorowany
Symbol dokumentu: PP 6.3		Oryginał
Ilość stron: 9		
INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA ZE SKARGĄ/REKLAMACJĄ PACJENTA		
Sporządził, data i podpis:		Zatwierdził, data i podpis:
Pełnomocnik ds. jakości Angelika Pańczyk - Kluczek 09.02.2025		Dyrektor Dorota Glinicka 9.02.2025

ZMIANY

L.P.	Data	Opis zmiany	Osoba wprowadzająca zmianę
1.	03.02.2026	Dokument aktualny	Angelika Pańczyk-Kluczek
2.	15.06.2026	Aktualizacja dokumentu	Angelika Pańczyk-Kluczek

1. Cel

Celem instrukcji jest ustalenie zasad postępowania w przypadku reklamacji i skarg klientów/pacjentów.

2. Zakres stosowania

2.1 Zakres podmiotowy

Zakresem instrukcji objęci są wszyscy pracownicy ZOZ Legionowo

2.2 Zakres przedmiotowy

Zakresem instrukcji objęte są działania związane z:

- Przyjęciem zgłoszenia reklamacji lub skargi
- Rozpatrzeniem reklamacji lub skargi
- Postępowaniem odwoławczym po odrzuceniu reklamacji lub skargi
- Postępowaniem po pozytywnym dla pacjenta rozpatrzeniu reklamacji lub skargi

3. Definicje

Reklamacja - ustne albo pisemne wniesienie zastrzeżeń przez klienta/pacjenta dotyczących nie osiągnięcia zamierzonego celu, w jakim usługa była wykonywana.

Skarga – ustne albo pisemne zgłoszenie uwag przez klienta dotyczących sposobu wykonania usługi.

Klient – osoba lub instytucja powiązana z NZOZ Legionowo w ramach współpracy, niekorzystająca z usług medycznych świadczonych przez NZOZ Legionowo.

4. Odpowiedzialność:

Dyrektor

- przebieg rozpatrywania skarg/reklamacji
- rozpatrywanie reklamacji i skarg
- wskazanie osób do rozpatrzenia danej skargi
- rozpatrywanie odwołań od decyzji w sprawach skarg/reklamacji

Zastępca Dyrektora ds. medycznych, osoby odpowiedzialne za działy ZOZ

- opiniowanie skarg dotyczących świadczeń medycznych

Pełnomocnik ds. jakości odpowiada za:

- otwarcie karty niezgodności/Karty usługi niezgodnej w wypadku uznania skargi za zasadną
- analizę skargi/reklamacji na Przegląd zarządzania

Sekretariat/asystentka Dyrektora odpowiada za:

- odbierane skargi/reklamacji
- zarejestrowanie skargi/reklamacji
- przekazanie skargi/reklamacji do Dyrektora
- wysłanie odpowiedzi na skargę/reklamację klientowi przygotowanej przez Dyrektora
- gromadzenie dokumentacji związanej z postępowaniem wyjaśniającym

Rejestratorka odpowiada za:

- udostępnienie klientom/pacjentom Formularza skargi/reklamacji - przekazanie skargi/reklamacji do sekretariatu/asystentki Dyrektora **Pracownicy** odpowiadają za:
- kierowanie klientów/pacjentów chcących złożyć skargę/reklamację do sekretariatu/asystentki Dyrektora

5. Opis postępowania

5.1 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie ustnej

- Klient/pacjent, który chce złożyć skargę/reklamację powinien wcześniej umówić się telefonicznie na spotkanie z Dyrektorem ZOZ,
- Dyrektor ZOZ Legionowo decyduje o dalszym postępowaniu związanym z rozpatrzeniem danej skargi/reklamacji.

5.2 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie pisemnej na miejscu (w Przychodni)

- Klient/pacjent może złożyć skargę/reklamację w formie pisemnej.
- Formularze pomagające napisaniu skargi/reklamacji znajdują się w Rejestracji, gdzie należy pokierować zainteresowanego.
- W każdym przypadku, osoba odbierająca skargę, musi wysłuchać skarżącego oraz zapewnić o sprawnym rozpatrzeniu skargi. W żadnym przypadku, bez rozpoznania skargi, nie należy kwestionować jej zasadności. Nie należy używać zwrotów „*To niemożliwe....*”, „*Proszę się uspokoić.....*”.
- Uprzejmość okazywana skarżącemu nie oznacza uznania skargi za zasadną.
- Osoba odbierająca reklamację lub skargę, na życzenie klienta/pacjenta, kwituje jej odbiór podpisem na kopii skargi/reklamacji.
- W każdym przypadku zgłoszenia reklamacji lub skargi o fakcie ich wniesienia *rejestratorka* niezwłocznie informuje sekretariat/asystentkę Dyrektora
- Dyrektor ZOZ kieruje dalszym postępowaniem dotyczącym rozpatrzenia skargi/reklamacji.

5.3 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie pisemnej, którą dostarczono pocztą

- Skargi/reklamacje przychodzące pocztą są odbierane przez sekretariat/asystentka Dyrektora
- *Asystentka Dyrektora* rejestruje przychodzące pismo w Księdze pism przychodzących.
- *Asystentka Dyrektora* przekazuje pismo Dyrektorowi ZOZ *Legionowo*, rejestrując oddanie dokumentu.
- Dyrektor decyduje o dalszej drodze rozpatrywania danej skargi.
- Przygotowaną na piśmie odpowiedź, *Asystentka Dyrektora* kopiuje w 2 egzemplarzach.
- Oryginał odpowiedzi *Asystentka Dyrektora* wysyła skarżącemu pocztą jako przesyłkę poleconą,
- Drugą kopię skarg/reklamacji przechowuje Sekretariat/asystentka Dyrektora wraz z całością dokumentacji związanej z rozpatrywaniem skargi.

5.4 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie elektronicznej

- Klient/pacjent może przysłać skargę/reklamację drogą elektroniczną
- Informacje przychodzące tą drogą odbiera *Asystentka Dyrektora*
- *Asystentka* drukuje skargę/reklamację przekazuje Dyrektorowi ZOZ
- Dyrektor decyduje o dalszej drodze rozpatrywania danej skargi.
- Po rozpatrzeniu danej skargi/reklamacji klient/pacjent otrzymuje odpowiedź drogą elektroniczną lub pocztą.
- *Sekretariat/asystentka Dyrektora* rejestruje skargę w prowadzonym Rejestrze skarg.
- *Sekretariat/asystentka Dyrektora* przechowuje całość dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi.

5.5 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie telefonicznej

- Informacje przychodzące tą drogą odbiera *Asystentka Dyrektora*
- *Asystentka Dyrektora* po wysłuchaniu problemu informuje klienta/pacjenta, że skarga będzie rozpatrzona przez Dyrektora a skarżący dostanie zwrotną (telefoniczną lub pisemną) informację w ciągu maksymalnie 14 dni
- Ze skarg telefonicznych *Asystentka Dyrektora* robi notatkę (data, imię i nazwisko klienta, opis skargi/reklamacji, numer telefonu klienta).
- Notatkę *Asystentka Dyrektora* przekazuje Dyrektorowi
- Dyrektor decyduje o dalszej drodze rozpatrywania danej skargi.

- Po rozpatrzeniu danej skargi/reklamacji klient/pacjent otrzymuje odpowiedź drogą telefoniczną lub pocztą.
- *Asystentka Dyrektora* rejestruje skargę w prowadzonym Rejestrze skarg.
- *Asystentka Dyrektora* przechowuje całość dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi.

5.6 Postępowanie wyjaśniające

Postępowanie wyjaśniające w wypadku skarg/reklamacji prowadzi Dyrektor wraz z Pełnomocnikiem ds. jakości, wspomagając się opiniami Z- cy Dyrektora ds. medycznych i/lub osób odpowiedzialnych za poszczególne działy ZOZ.

Opinią Z – cy ds. medycznych i/lub osób odpowiedzialnych za poszczególne działy ZOZ jest konieczna w wypadku skarg dotyczących nieprawidłowości przy udzielaniu świadczeń medycznych.

W każdym przypadku obowiązuje zebranie stanowisk osób bezpośrednio zaangażowanych w udzielanie świadczeń będących przedmiotem skargi.

W wypadku reklamacji lub skargi związanej z niewłaściwym wykonaniem usługi, Dyrektor ZOZ Legionowo powinien:

Zapoznać się z dokumentacją medyczną pacjenta i opinia Z-cy ds. medycznych.

Wysłuchać pacjenta (o ile jest to możliwe).

Przeprowadzić postępowanie wyjaśniające uwzględniające rozmowę z pracownikami.

Pracownik może wyjaśnienie złożyć na piśmie.

Podjąć decyzję odnośnie zasadności reklamacji lub skargi.

Uzgodnić z pacjentem sposób zadośćuczynienia w wypadku uznania reklamacji lub skargi za zasadną.

Ustalić z pacjentem konieczność sporządzenia odpowiedzi pisemnej na reklamację lub skargę i w wypadku takiego oczekiwania ze strony pacjenta, sporządzić odpowiedź.

Przekazać Pełnomocnikowi ds. jakości dokumentację do dalszego postępowania (np. złożenia Karty niezgodności)

W wypadku skargi związanej z niewłaściwym zachowaniem się personelu Przychodni, Dyrektor ZOZ Legionowo powinien:

Wysłuchać pacjenta/klienta (o ile jest to możliwe).

Przeprowadzić postępowanie wyjaśniające uwzględniające rozmowę z pracownikami.

Pracownik może wyjaśnienie złożyć na piśmie.

Podjąć decyzję odnośnie zasadności skargi.

Uzgodnić z klientem/pacjentem

sposób zadośćuczynienia w wypadku uznania skargi za zasadną.

Ustalić z klientem/pacjentem konieczność sporządzenia odpowiedzi pisemnej na skargę i w wypadku takiego oczekiwania ze strony pacjenta, sporządzić odpowiedź.

Poinformować pacjenta/klienta i pracownika o sposobie rozpatrzenia reklamacji lub skargi.

Przekazać Pełnomocnikowi ds. jakości dokumentację do dalszego postępowania (np. złożenia Karty niezgodności)

Czas rozpatrywania reklamacji lub skargi nie powinien przekroczyć 14 dni.

W wypadku zaistnienia okoliczności niepozwalających na rozpatrzenie reklamacji lub skargi w przewidzianym terminie, Asystentka Dyrektora informuje pacjenta o tym fakcie telefonicznie lub pisemnie podając termin rozpatrzenia reklamacji lub skargi.

5.7 Postępowanie odwoławcze

- Pacjentowi przysługuje odwołanie od wyniku rozpatrzenia skargi. Odwołania składane są pisemnie do *Dyrektora ZOZ Legionowo*.
- Postępowanie odwoławcze prowadzone jest wyłącznie w formie pisemnej.
- Postępowanie odwoławcze w wypadku skargi nie powinno trwać dłużej niż 14 dni.
- W wypadku przekroczenia tego terminu klient/pacjent o przyczynach zwłoki informowany jest pisemnie przez *Dyrektora ZOZ Legionowo*.
- Decyzja *Dyrektora ZOZ Legionowo*, podejmowana w wyniku odwoławczego postępowania wyjaśniającego, kończy postępowanie na terenie Przychodni
- W odpowiedzi kierowanej przez *Dyrektora ZOZ Legionowo* do osoby skarżącej, zawarte są informacje dotyczące podjętej decyzji oraz przysługującej skarżącemu drodze odwołania do Izb Lekarskich lub Sądu.

5.8 Przechowywanie dokumentacji skarg/reklamacji

- Dokumentację (oryginały) związaną z postępowaniem wyjaśniającym skargę/reklamację gromadzi *sekretariat/Asystentka Dyrektora*
- *Asystentka Dyrektora* gromadzi dokumentację w opisanym segregatorze.
- *Asystentka Dyrektora* prowadzi Rejestr skarg/reklamacji.
- Dokumentacja ta jest przechowywana przez okres 20 lat.

5.9 Osoba skarżąca ma możliwość złożenia skargi anonimowo, za pośrednictwem poczty elektronicznej/poczty tradycyjnej bądź poprzez umieszczenie jej w przeznaczonej do tego skrzynce znajdującej się przy wejściu do Przychodni.

- Skargi anonimowe podlegają rozpatrzeniu zgodnie z procedurą określoną powyżej.

Załączniki

Załącznik nr 1 - Formularz zgłoszenia skargi

Załącznik nr 2 – Formularz postępowania wyjaśniającego

Załącznik nr 1

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SKARGI/REKLAMACJI

.....
Miejscowość, data

.....
Imię i nazwisko

.....
Adres zamieszkania, tel. kontaktowy

.....
Do Dyrekcji ZOZ „Legionowo” Sp. z o.o.

Niniejszym wnoszę skargę na:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

W związku z powyższym oczekuję:

7. Przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych, gdy uznają Państwo, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
8. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów określonych w pkt. 3, a po tym czasie do celów archiwizacji przez okres oraz zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
9. Podanie danych osobowych jest obowiązkowe i wynika z przepisów, czyli jest warunkiem rozpatrzenia Państwa skargi lub wniosku.
10. Dane udostępnione przez Państwa nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji oraz profilowaniu.

Załącznik nr 2 wypełniają pracownicy ZOZ Legionowo

Opis postępowania wyjaśniającego:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wnioski Kierownictwa:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data

Dyrektor.....