

PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Rajtar-Medica Centrum Medyczne jest otwarte na uwagi, zastrzeżenia i sugestie Pacjentów. Jesteśmy gotowi do przyjmowania i odpowiedzi na wszelkiego rodzaju negatywne jak i pozytywne opinie co do wykonywanych przez nas usług, zarówno w aspekcie obsługi pacjenta w Rejestracji naszego Centrum jak i lekarskiej opieki specjalistycznej, którą objęci są Pacjenci Rajtar-Medica Centrum Medyczne.

Dlatego też opracowaliśmy powyższą procedurę rozpatrywania skarg i wniosków.

I. Cel procedury.

Usprawnienie obiegu dokumentacji zewnętrznej wpływającej do podmiotu leczniczego (skarg i wniosków).

II. Zakres.

Dotyczy skarg lub wniosków wpływających do podmiotu leczniczego w formie pisemnej lub ustnej (po sporządzeniu protokołu) odnośnie świadczonych usług medycznych jak również zachowania personelu.

III. Opis procedury.

1. Skargi lub wnioski w formie pisemnej można składać w następujący sposób:
 - mailem na adres: kontakt@rajtar-medica.pl,
 - z wykorzystaniem formularza reklamacji dostępnego w rejestracji,
 - innej pisemnej formie.
2. Skargi lub wnioski wpływające do Rejestracji podmiotu leczniczego odnotowywane są w *rejestrze skarg i wniosków*. Każda skarga lub wniosek nadawany ma odpowiedni numer oraz założoną osobną teczkę.
3. Po dokonaniu rejestracji dana skarga lub wniosek przekazywany jest do kierownika podmiotu leczniczego.

4. Osoba zgłaszająca skargę w formie ustnej proszona jest o złożenie jej w formie pisemnej. Jeżeli jest to niemożliwe to przy pomocy osoby wyznaczonej przez kierownika podmiotu leczniczego sporządzany jest protokół ze skargi ustnej pacjenta, który podpisany jest przez osobę skarżącą lub składającą wniosek oraz przez osobę sporządzającą protokół.
5. Kierownik podmiotu leczniczego po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku przekazuje ją odpowiedniej osobie i prosi o pisemne wyjaśnienie podając termin złożenia wyjaśnienia.
6. W razie potrzeby odbywana jest rozmowa z daną osobą, na którą została złożona skarga. Po otrzymaniu odpowiedzi pisemnej kierownik podmiotu leczniczego rozpatruje tą odpowiedź i podejmuje odpowiednią decyzję.
7. Po podjęciu decyzji kierownik podmiotu leczniczego udziela pisemnej odpowiedzi na skargę lub wniosek osobie składającej. Odpowiedź może również zostać udzielona przez osobę wyznaczoną przez kierownika podmiotu leczniczego jednak w takim przypadku kierownik dokonuje szczegółowej analizy tej odpowiedzi i może zgłosić poprawki.
8. Odpowiedź na skargę lub wniosek powinna być udzielona nie później niż w ciągu 14 dni od daty wpłynięcia skargi lub wniosku i wysłana za potwierdzeniem odbioru.
9. Kopie odpowiedzi zostają wpięte w teczkę która dotyczy danej skargi lub wniosku.
10. Jeżeli skarga lub wniosek jest zasadny kierownik podmiotu leczniczego wyciąga odpowiednie konsekwencje względem danych osób.
11. Wszystkie skargi i wnioski są cennym źródłem danych i poddawane są dokładnej analizie. Na podstawie wniosków wdrażamy procedury służące poprawie jakości i udoskonalaniu usług świadczonych przez Rajtar-Medica Centrum Medyczne.

Dokumenty powiązane:

- rejestr skarg lub wniosków.
- protokół ze skargi / wniosku.