

Numer Sprawy
(wypełnia pracownik)

Miejscowość, data

FORMULARZ SKARGI/WNIOSKU

1. DANE OSOBY SKŁADAJĄCEJ SKARGĘ/WNIOSKUJĄCEJ (Wypełnia pacjent lub jego przedstawiciel)

Imię

Nazwisko

Pesel lub nr i seria dokumentu tożsamości

Ulica i nr budynku/mieszkania

Kod pocztowy

Miejscowość

Adres e-mail

Telefon kontaktowy

2. CZY OSOBA SKŁADAJĄCA SKARGĘ/WNIOSZEK ZGŁASZA PROBLEM WE WŁASNYM IMIENIU

☐ TAK

☐ NIE

(Jeżeli wybrano odpowiedź „NIE” proszę podać dane pacjenta, którego skarga dotyczy)

Imię

Nazwisko

Pesel lub nr i seria dokumentu tożsamości

Ulica i nr budynku/mieszkania

Kod pocztowy

Miejscowość

3. MIEJSCE WYSTĄPIENIA PROBLEMU

☐ OŚRODEK ZDROWIA W NADARZYNIE	☐ OŚRODEK ZDROWIA W MŁOCHOWIE
☐ REJESTRACJA	
☐ PORADNIA LEKARZA POZ DLA DOROSŁYCH	
☐ PORADNIA LEKARZA POZ DLA DZIECI	
☐ GABINET DIAGNOSTYCZNO-ZABIEGOWY	
☐ PUNKT SZCZEPIEŃ	
☐ PORADNIA SPECJALISTYCZNA	
☐ PORADNIA STOMATOLOGICZNA	
☐ ZESPÓŁ REHABILITACJI	
☐ ZESPÓŁ TRANSPORTU SANITARNEGO	

4. KRÓTKI OPIS SYTUACJI/PROBLEMU/WNIOSKU

(Proszę opisać zaistniałą sytuację, co jest przedmiotem skargi, podać datę i godzinę wystąpienia problemu)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Imię i nazwisko

Data i podpis

Podpis osoby przyjmującej

1. INFORMACJA O MOŻLIWOŚCI ZGŁOSZENIA PROBLEMU ORAZ ZASADACH SKŁADANIA SKARG

1.1 Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy mają prawo do złożenia skargi na nienależyte udzielanie świadczeń zdrowotnych oraz inne nieprawidłowości w Centrum Medycznym Nadarzyn oraz jego Filii – Ośrodka Zdrowia w Młochowie.

2. SKARGI MOŻNA SKŁADAĆ DO:

2.1. Centrum Medyczna Nadarzyn

ul. Graniczna 4a, 05-830 Nadarzyn
tel. 22 739 48 40; e-mail: kontakt@cmnadarzyn.pl
e-Doręczenia: AE:PL-96807-49488-ADSUV-27

2.2. Filia Centrum Medycznego Nadarzyn – Ośrodek Zdrowia w Młochowie

ul. Mazowiecka 5a, 05-831 Młochów
Tel. 22 729 91 46, e-mail: kontakt@cmnadarzyn.pl
e-Doręczenia: AE:PL-96807-49488-ADSUV-27

2.3. Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ – Dział Obsługi Świadczeniobiorców

ul. Chałubińskiego 8, 00-613 Warszawa
e-mail: kancelaria@nfz-warszawa.pl
e-Doręczenia: AE:PL-74635-25277-GGAFI-31

2.4. Biura Rzecznika Praw Pacjenta

ul. Płocka 11/13 25, 01-231 Warszawa
tel. 22 532 83 00, fax 22 506 50 64
e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl
e-Doręczenia: AE:PL-30624-45146-FDVGI-18

4. ZASADY DOTYCZĄCE SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG

4.1. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację osoby składającej oraz adres do korespondencji lub inny sposób kontaktu umożliwiający udzielenie odpowiedzi – jeżeli skarżący oczekuje informacji zwrotnej.

4.2. Dopuszcza się możliwość złożenia skargi anonimowej. W takim przypadku skarga zostanie rozpatrzona w zakresie możliwym do przeprowadzenia, jednak podmiot leczniczy nie będzie miał możliwości udzielenia odpowiedzi osobie składającej skargę.

4.3. Skargi zawierające treści obraźliwe, wulgarne lub uniemożliwiające ich merytoryczne rozpatrzenie będą pozostawione bez odpowiedzi.

4.4. W przypadku składania skargi w imieniu osoby pełnoletniej wymagane jest pisemne upoważnienie lub pełnomocnictwo do jej reprezentowania.

4.5. Skargi można składać: pisemnie – osobiście lub pocztą (tradycyjną oraz elektroniczną), ustnie do protokołu – sporządzanego przez pracownika i podpisywanego przez strony, z kopią dla składającego, telefonicznie dzwoniąc do sekretariatu (tel. 22 739 48 40) – pracownik sporządza notatkę służbową, poprzez e-mail: kontakt@cmnadarzyn.pl (formularz na stronie: www.cmnadarzyn.pl), osobiście w wyznaczonych godzinach dostępnych w informacji na stronie internetowej (www.cmnadarzyn.pl) lub na tablicy informacyjnej w rejestracji Centrum Medycznego Nadarzyn.

4.6. Wszystkie skargi są rejestrowane w Rejestrze Skarg i Wniosków.

4.7. Skargi są kwalifikowane przez pełnomocnika ds. Praw Pacjenta i kierowane do rozpatrzenia.

4.8. W przypadku braków formalnych osoba składająca skargę może zostać wezwana do ich uzupełnienia.

4.9. Skargi są rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 miesiąca od daty wpływu.

4.10. W przypadku przedłużenia postępowania osoba składająca skargę zostanie poinformowana o przyczynach zwłoki oraz wyznaczony zostanie nowy termin jej rozpatrzenia.

4.11. Odpowiedzi na skargi udziela Dyrektor Centrum Medycznego Nadarzyn lub osoba przez niego upoważniona.

4.12. W Centrum Medycznym Nadarzyn funkcję Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta pełni wyznaczona przez Dyrektora osoba. Pełnomocnik udziela pacjentom informacji dotyczących przysługujących im praw, przyjmuje zgłoszenia dotyczące ich naruszenia oraz wspiera proces wyjaśniania spraw związanych z realizacją praw pacjenta.

4.13. Złożenie skargi nie wpływa na sposób udzielania świadczeń zdrowotnych ani dostęp pacjenta do opieki medycznej.

4.14. Skargi i wnioski są rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego w zakresie skarg i wniosków.

4.15. Skargi dotyczące tej samej sprawy, ponawiane bez wskazania nowych okoliczności lub dowodów, mogą być pozostawione bez ponownego rozpatrzenia, o czym osoba składająca skargę zostanie poinformowana.

KLAUZULA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 RODO informujemy, że:

1. Administratorem danych osobowych jest Centrum Medyczne Nadarzyn - Samodzielny Publiczny Gminny Zakład Opieki Zdrowotnej w Nadarzynie z siedzibą w Nadarzynie 05-830 przy ulicy Granicznej 4A

2. Kontakt z Administratorem możliwy jest pod adresem e-mail: kontakt@cmnadarzyn.pl lub pisemnie na adres siedziby.

3. W sprawach dotyczących ochrony danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem: iod@cmnadarzyn.pl.

4. Dane osobowe będą przetwarzane w celu:

4.1. podjęcia działań przed zawarciem umowy, w szczególności przygotowania i przedstawienia oferty,

4.2. prowadzenia korespondencji związanej z zapytaniem ofertowym lub szacowaniem,

4.3. ewentualnego zawarcia i realizacji umowy.

5. Podstawą prawną przetwarzania danych jest:

5.1. art. 6 ust. 1 lit. b RODO (działania przed zawarciem umowy),

5.2. art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadniony interes administratora polegający na prowadzeniu korespondencji i obsłudze zapytań).

6. Odbiorcami danych mogą być:

6.1. podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora (np. IT, księgowość, obsługa prawna),

6.2. podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa.

7. Dane będą przechowywane:

7.1. przez okres niezbędny do realizacji celu zapytania,

7.2. a w przypadku zawarcia umowy – przez okres jej obowiązywania oraz wymagany przepisami prawa.

8. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do:

8.1. dostępu do danych,

8.2. ich sprostowania,

8.3. usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,

8.4. wniesienia sprzeciwu,

8.5. wniesienia skargi do Prezesa UODO.

9. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do przygotowania oferty lub odpowiedzi na zapytanie.

10. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych.

11. Dane nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.