



Instrukcja składania skarg/wniosek

1. Przedmiot i cel

- 1.1. Instrukcja składania skarg/wniosek zwana dalej "Instrukcją" reguluje możliwość składania skarg i wniosek przez pacjentów Uniwersyteckiego Centrum Stomatologii Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach sp. z o.o.
- 1.2. Skargi są rozpatrywane na bieżąco, a ich analiza ma na celu poprawę jakości usług medycznych świadczonych przez Uniwersyteckie Centrum Stomatologii Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach sp. z o.o.
- 1.3. Ustalone w Instrukcji zasady postępowania dążą do zapewnienia ujednoliconego sposobu przyjmowania i rozpatrywania skarg/wniosek.
- 1.4. Skargi rozpatrywane są z podziałem na kategorie: jakość realizowanych świadczeń, dostępność do świadczeń zdrowotnych, organizacja i dostępność dokumentacji medycznej, zasady postępowania administracyjnego, zachowanie personelu oraz zabezpieczenie warunków technicznych, sanitarnych, higienicznych, infrastruktury w tym miejsc parkingowych.

2. Wnoszenie skarg/wniosek

- 2.1. Skargi/wnioski mogą być wnoszone:
 - Pisemnie - na adres: 41-902 Bytom, Plac Akademicki 17,
 - Drogą elektroniczną – adres e-mail: kancelaria@ucsum.pl,
 - Ustnie - w siedzibie Uniwersyteckiego Centrum Stomatologii, w wyznaczonym dniu: środa w godz. 8:00 -10:00, pokój 322, zgodnie z przyjętym protokołem składania skarg/wniosek (I_5/05/1).
- 2.2. Wszystkie złożone skargi zostają odnotowane w Rejestrze Skarg/Wniosek (I_5/05/2), prowadzonym w Kancelarii (Sekretariacie Zarządu).
- 2.3. Skargi/wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego skargę/wniosek pozostawione zostaną bez rozpoznania.

3. Rozpatrywanie skarg/wniosek

- 3.1. Rozpatrywanie skarg/wniosek odbywać się będzie bez zbędnej zwłoki.
W sytuacjach trudnych, gdy konieczne jest dogłębne zbadanie sprawy - w terminie do 30 dni.
- 3.2. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor Medyczny po konsultacji z pracownikiem, którego dotyczy skarga.
- 3.3. Składający skargę/wniosek zostaje poinformowany o wyniku rozpatrzenia w formie adekwatnej do sposobu jej wniesienia.
- 3.4. O wyniku rozpatrzenia skargi/wniosek informowany jest również Kierownik KO, której dotyczy skarga.

Załącznik:

I_5/05/1 – Protokół przyjęcia skargi/wniosek* wniesionej/ego ustnie

I_5/05/2 – Rejestr Skarg i Wniosek

	Imię i nazwisko	Data i podpis
Opracował: Dyrektor Medyczny	Urszula Rojek	10.04.2024r. 
Zatwierdził: Prezes Zarządu	Dorota Puka	10.04.2024r. 