

# ZARZĄDZENIE NR 43/2013

Dyrektora  
Zespołu Wojewódzkich Przychodni Specjalistycznych  
w Katowicach

z dnia 17 grudnia 2013 r.

**W sprawie: trybu rozpatrywania skarg i wniosków pacjentów**

**Podstawa prawna:**

- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011r. Nr 112, poz. 654 z późn. zm.);
- Kodeks Postępowania Administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 roku.

**zarządzam, co następuje**

## § 1

1. Pisemne skargi i wnioski pacjentów oraz pisma zawierające zażalenia pacjentów przesyłane przez Śląski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia wpływają do sekretariatu Zespołu.
2. Dyrektor ZWPS lub upoważniony Zastępca Dyrektora po zapoznaniu się ze skargą lub wnioskiem rozpoczyna postępowanie kierując pismo do wyjaśnienia, zgodnie z jego treścią do właściwego Działu ZWPS:
  - sprawy medyczne i organizacyjne do Działu Lecznictwa,
  - sprawy porządkowe do Działu Administracji.
3. Treść skargi lub wniosku analizują i wyjaśniają pracownicy Zespołu zgodnie z kompetencjami.
4. Po ustaleniu stanu faktycznego i prawnego zebrane informacje i wnioski w formie pisemnej wraz z projektem odpowiedzi są przekazywane do akceptacji Dyrektora z zachowaniem drogi służbowej.
5. Pisemna odpowiedź jest przesyłana do osoby skarżącej lub przekazywana do Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia.

§ 2

Dyrektor ZWPS przyjmuje strony w wyznaczonych dniach – w środy od godz. 11<sup>00</sup> do 12<sup>00</sup>.

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierzam Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**D Y R E K T O R**  
Zespołu Wojewódzkich Przychodni Specjalistycznych  
w Katowicach  
*Grzegorz Nowaczyński*  
**Grzegorz Nowaczyński**

Katowice, dnia 17.12.2013 r.

Otrzymują:

- 1) Kierownik Działu Lecznictwa,
- 2) Kierownik Działu Administracyjno - Technicznego,
- 3) Naczelną Pielęgniarką,
- 4) a/a

Sprawdzono pod względem  
merytorycznym (sporządzający)

Sprawdzono pod względem prawnym

Sprawdzono pod względem formalnym

**K I E R O W N I K**  
Działu Lecznictwa  
Zespołu Wojewódzkich Przychodni Specjalistycznych  
w Katowicach  
*Hechmann*  
**mgr Anna Hechmann**

**SPRAWDZONO POD WZGLĘDEM  
FORMALNO PRAWNYM  
ADWOKAT**  
*Przemysław Gątarz*  
**Przemysław Gątarz**

**Z-ca D Y R E K T O R A**  
ds. Ekonomiczno-Administracyjnych  
Zespołu Wojewódzkich Przychodni Specjalistycznych  
w Katowicach  
*Agnieszka Knapik*  
**mgr Agnieszka Knapik**