

## **Przyjmowanie i załatwianie spraw**

Korespondencja przychodząca rejestrowana jest w dzienniku korespondencyjnym przez pracownika Kancelarii. Następnie dekretowana jest przez Dyrektora i przekazana do odbioru pracownikom odpowiednich komórek organizacyjnych, którzy potwierdzają ten fakt w dzienniku korespondencji.

Korespondencja oznaczona "Poufne", "Zastrzeżone" jest w trybie natychmiastowym, bez otwierania przekazywana do kancelarii tajnej.

Korespondencja wychodząca na zewnątrz podlega ewidencji.

### **Zasady zgłaszania skarg i wniosków i ich rozpatrywania oraz załatwiania w Kujawsko-Pomorskim Centrum Pulmonologii w Bydgoszczy**

Fragment Zarządzenia Dyrektora Kujawsko-Pomorskiego Centrum Pulmonologii w Bydgoszczy nr QZ-38/2015 z dnia 10 lipca 2015 r. w sprawie określenia zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Kujawsko-Pomorskim Centrum Pulmonologii w Bydgoszczy

„§ 2. O tym czy pismo jest skargą albo wnioskiem decyduje jego treść, a nie jego forma zewnętrzna.

§3.1 Przedmiotem skargi może być w szczególności:

- 1) naruszenie praw pacjentów i świadczeniobiorców w zakresie udzielania w Centrum świadczeń opieki zdrowotnej;
- 2) przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw przez pracowników Centrum;
- 3) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie obowiązków przez pracowników Centrum.

2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, usprawnienia pracy Centrum, a także sprawy związane z lepszym zaspokajaniem potrzeb korzystających z usług Centrum oraz z efektywniejszym realizowaniem zadań przez Centrum.

§ 4.1 Komórką organizacyjną właściwą do rozpatrywania skarg i wniosków w Centrum jest Koordynator ds. Systemów Zarządzania Jakością i Akredytacji. Skargi i wnioski rozpatrywane są także przez Dyrektora.

2. Pracownik komórki organizacyjnej, o którym mowa w ust. 1 prowadzi rejestr skarg i wniosków wpływających do Centrum, według wzoru stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia, a także monitoruje tryb oraz terminowość ich załatwienia.

3. Integralną częścią rejestru skarg i wniosków jest dokumentacja załatwianych skarg i wniosków, odpowiadająca numeracji rejestru, która przechowywana jest w gabinecie pracownika komórki organizacyjnej, o którym mowa w ust. 1.

§ 5.1 Skargi i wniosku mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu.

2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
3. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
4. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.

§ 6.1 W sprawach skarg i wniosków pracownik komórki organizacyjnej, o którym mowa w § 4 ust. 1 przyjmuje od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00-14.35. Dyrektor Centrum przyjmuje w tych sprawach w każdy wtorek w godz. od 11.00 do 13.00. Jeżeli wtorek jest dniem ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy, dniem przyjęcia jest następny dzień tygodnia.

2. Informacje o godzinach przyjmowania w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości na tablicy ogłoszeń w budynkach Centrum, na stronie internetowej Centrum oraz Biuletynie Informacji Publicznej.
3. Przyjmowanie w sprawach skarg i wniosków ujmuje się w ewidencji prowadzonej przez pracownika komórki organizacyjnej, o którym mowa w § 4 ust. 1 według wzoru, który stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego Zarządzenia.

§ 7.1 Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia skargi lub wniosku. Skarga lub wniosek rozpatrywane są przez pracownika komórki organizacyjnej, o którym mowa w § 4 ust. 1 przy współdziałaniu Specjalisty ds. organizacyjno-prawnych. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone uzyskaniem we wskazanym terminie przez pracownika komórki organizacyjnej, o którym mowa w § 4 ust. 1 pisemnych informacji i wyjaśnień od komórki organizacyjnej Centrum, której dotyczy przedmiot skargi lub wniosku oraz analizą wszystkich okoliczności.

2. W przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1, należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o przyczynach niezałatwienia skargi lub wniosku w tym terminie oraz wskazać nowy termin do załatwienia skargi lub wniosku.
3. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, który wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu lub przekazali skargę lub wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku, a jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie jej rozpatrzenia najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

4. W przypadku przekazania przez redakcję prasową, radiową lub telewizyjną materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku zawiadamia się odpowiednią redakcją o wynikach rozpatrzenia sprawy, a także o dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach działania.

§ 8.1 Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwisko (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełniania z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania. Do terminów, o których mowa w § 7 ust. 1-3 nie wlicza się okresu liczonego od dnia wezwania do złożenia wyjaśnienia lub uzupełniania do dnia ich złożenia.
3. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub innej osoby na podstawie pełnomocnictwa.

§ 9. Jeżeli Centrum nie jest właściwe do rozpatrzenia skargi lub wniosku, pracownik komórki organizacyjnej, o którym mowa w § 4 ust. 1, obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od jej otrzymania, przekazać je właściwemu organowi lub instytucji, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego lub wnioskującego, albo wskazać mu właściwy organ lub instytucję.

§ 10.1 Wnoszącego skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wnioski powinno zawierać:
  - 1) oznaczenie komórki organizacyjnej udzielającej odpowiedzi na skargę lub wniosek;
  - 2) wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona;
  - 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
3. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 11. W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, w odpowiedzi na skargę może być podtrzymane poprzednie stanowisko."

## **Udostępnianie dokumentacji medycznej**

Fragment Zarządzenie Dyrektora Kujawsko-Pomorskiego Centrum Pulmonologii  
w Bydgoszczy nr QZ-22/2016 z dnia 20 maja 2016 r. w sprawie udostępniania  
dokumentacji medycznej i pobierania opłat za sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub  
kopii

„§ 2.1 Dokumentacja medyczna jest udostępniana:

- 1) do wglądu w tym także do baz danych w zakresie ochrony zdrowia w siedzibie Kujawsko-Pomorskiego Centrum Pulmonologii w Bydgoszczy;
  - 2) poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii;
  - 3) poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeżeli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji.
2. W przypadku wydania oryginałów dokumentacji w Centrum należy pozostawić kopię lub pełny odpis wydanej dokumentacji.

§ 3.1 Sporządzenie, wyciągów, odpisów lub kopii dokumentacji medycznej odnotowuje się w odpowiednim rejestrze prowadzonym w Dziale Kontraktowania, Statystyki

Medycznej

i Nadzoru Świadczeń Zdrowotnych.

2. Poświadczeń zgodności z oryginałem wydawanych dokumentów dokonuje Kierownik Działu Kontraktowania, Statystyki Medycznej i Nadzoru Świadczeń Zdrowotnych lub inny upoważniony przez niego pracownik.
3. Dokumentacja medyczna pacjentów Centrum udostępniana jest bezpośrednio wnioskodawcy w Dziale Kontraktowania, Statystyki Medycznej i Nadzoru Świadczeń Zdrowotnych po okazaniu dowodu uiszczenia stosownej opłaty dokonanej w Kasie Centrum.
4. Na pisemny wniosek zainteresowanego dokumentacja medyczna zostaje wysłana wraz dołączoną fakturą VAT za udostępnienie dokumentacji medycznej. Fakturę wystawia Zastępca Głównego Księgowego lub inny upoważniony pracownik Działu Finansowo-Księgowego na zlecenie Kierownika Działu Kontraktowania, Statystyki Medycznej i Nadzoru Świadczeń Zdrowotnych, zgodnie ze stawkami określonymi w § 4.

§ 4.1 Za udostępnienie dokumentacji medycznej poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii pobiera się opłatę w wysokości:

- 1) 7,38 zł- **za jedną stronę wyciągu lub odpisu dokumentacji medycznej;**
- 1) 0,74 zł- **za jedną stronę kopii dokumentacji medycznej;**
- 2) 1,63 zł- **za sporządzenie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej na elektronicznym nośniku danych.”**

Opłata powyższa obejmuje podatek VAT.

2. Nie pobiera się opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej w przypadkach gdy:
  - 1) wnioskodawca jest zwolniony z ponoszenia powyższej opłaty na podstawie odrębnych przepisów, (np. art. 77 ust. 5 ustawy z 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych – tekst jednolity: Dz. U. z 2009 roku Nr 205, poz. 1585, z późn. zm.);
  - 2) wnioskodawca będący osobą fizyczną wykaże, że nie jest w stanie ponieść opłaty bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny.
3. W przypadku o którym mowa w ust. 2 pkt. 2 decyzję o zwolnieniu z uiszczenia opłaty podejmuje Dyrektor Centrum na uzasadniony wniosek zainteresowanego.
4. Niezależnie od opłat zawartych w punktach powyższych pobiera się opłatę pocztową w wysokości:
  - 1) 4,20 zł – za wysyłkę do 25 kartek wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej oraz elektronicznego nośnika danych;
  - 2) 5,90 zł – za wysyłkę 26-70 kartek wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej;
  - 3) 8,50 zł – za wysyłkę powyżej 71 kartek wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej.
5. Opłaty za wysyłkę nie pobiera się w przypadku odbioru osobistego.”