

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Każdy Pacjent ma prawo do zgłoszenia Dyrektorowi/Ordynatorowi Oddziału/Kierownikowi Przedsiębiorstwa Podmiotu Leczniczego American Heart of Poland S.A. skarg i wniosków. Skargi i wnioski można kierować: na piśmie, osobiście, pocztą tradycyjną lub elektroniczną na adres: sekretariat@klinikerca.pl.

Zasady ogólne

1. W Polsko – Amerykańskich Klinikach Serca (przedsiębiorstwach podmiotu leczniczego American Heart of Poland S.A. wnoszący skargę/ wniosek przyjmowani są przez Dyrektora/Ordynatora Oddziału lub jego Pełnomocnika w czasie ustalonym indywidualnie przez Kierownictwo ośrodka po wcześniejszym telefonicznym uzgodnieniu terminu.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) ustnie
 - do Ordynatora Oddziału
 - b) pisemnie lub pocztą elektroniczną:
 - do Ordynatora Oddziału
 - do Dyrektora ds. Medycznych
 - do Prezesa Zarządu
3. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji Dyrektora/Ordynatora oddziału przekazywane są nie później niż w ciągu 7 dni, po uprzednim ich zarejestrowaniu, do właściwego organu z przekazaniem informacji o tym fakcie skarżącemu (wnoszącemu).
4. Po zarejestrowaniu skargi/wniosku Dyrektor/Ordynator lub upoważniona przez nich osoba (Pełnomocnik) określa sposób jej rozpatrzenia oraz w razie potrzeby ustala osobę odpowiedzialną za wstępne rozpatrzenie skargi/wniosku.
5. Skargi i wnioski, które nie zawierają istotnych danych - imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego (wnoszącego) są pozostawiane bez rozpatrzenia.
6. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor/Ordynator oddziału lub upoważniona przez nich osoba.

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. 2012.159 j.t z późn. zmianami)

Data 13.03.2013

sporządził

sprawdził

zatwierdził

American Heart of Poland S.A.
Pełnomocnik Zarządu
ds. kontroli wewnętrznej
M. Janik
mgr Małgorzata Janik

**Polsko-Amerykańskie Kliniki Serca
I Oddział Kardiologiczno-Angiologiczny**
M. Blaszyk-Kornaś
mgr Małgorzata Blaszyk-Kornaś
SPECJALISTA DS. KONTROLI WEWNĘTRZNYCH

WICEPREZES ZARZĄDU
AMERICAN HEART OF POLAND
Spółka Akcyjna w Ustroniu
M. Król
Marek Król