

## Regulamin zgłaszania i rozpatrywania skarg i wniosków

**Betania-Med Sp. z o.o. w Dąbrowie Górniczej (dalej: Betania-Med)** przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa w sposób następujący:

### § 1.

Za skargę uznaje się każde wystąpienie bez względu na jego formę, którego przedmiotem jest zarzucane zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez komórkę organizacyjną lub pracowników **Betania-Med**.

### § 2.

Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie:

- pisemnej w placówkach Betania-Med:
  - al. Zwycięstwa 2, 42-520 Dąbrowa Górnicza
  - os. Robotnicze 6, 42-520 Dąbrowa Górnicza
- ustnie do protokołu w placówce Betania-Med
- pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@nzozbetania.pl

### § 3.

Skargi i wnioski składane na piśmie lub pocztą elektroniczną są przyjmowane w Sekretariacie **Betania-Med**, gdy dotyczą naruszenia praw pacjenta.

### § 4.

Skargi i wnioski ustne są przyjmowane przez Dyrektora ds. administracyjnych **Betania-Med** w godzinach jego urzędowania.

### § 5.

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu zamieszkania (adresu instytucji) pozostawia się bez rozpatrzenia.

### § 6.

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

### § 7.

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
2. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy.
3. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli żąda tego wnoszący.
4. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych ustnie obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.

5. Skargi i wnioski wniesione pisemnie lub ustnie do protokołu podlegają rejestracji w książce korespondencyjnej w Sekretariacie **Betania-Med**.

#### **§ 8.**

1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.
2. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.
3. W przypadku nierozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o przyczynach przedłużenia postępowania wyjaśniającego.
4. Jeżeli **Betania-Med** nie jest właściwy do rozpoznania skargi lub wniosku, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
5. Ogólny Rejestr skarg i wniosków prowadzi Sekretariat **Betania-Med**.