

# **Regulamin rozpatrywania skarg i wniosków w Dolnośląskim Centrum Transplantacji Komórkowych z Krajowym Bankiem Dawców Szpiku**

## **§1**

Ilekcroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

1. „DCTK” – rozumie się przez to Dolnośląskie Centrum Transplantacji Komórkowych z Krajowym Bankiem Dawców Szpiku,
2. „ustawie o świadczeniach opieki zdrowotnej” – rozumie się przez to ustawę z dnia 27 sierpnia 2004r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. nr 210, poz.2135),

## **§2**

1. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:  
naruszenie praw świadczeniobiorców w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych przez DTCK  
zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników DCTK
2. Przedmiotem skargi mogą być również inne nieprawidłowości w organizacji i działaniu DCTK

## **§3**

1. Komórka organizacyjną właściwą do skarg i wniosków dotyczących działalności DCTK jest Rzecznik Praw Pacjenta.
2. Komórka organizacyjna, o której mowa w pkt 1:  
przyjmuje skargi i wnioski od świadczeniobiorców  
monitoruje przestrzeganie praw pacjenta oraz informuje świadczeniobiorców o możliwościach i sposobach dochodzenia swoich praw wynikających z przepisów ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej

## **§4**

1. Skargi i wnioski dotyczące wykonywania zadań przez:  
pracowników DCTK z KBDSz – rozpatruje dyrektor zakładu  
dyrektora DTCK z KBDSz – rozpatruje organ założycielski

## **§5**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie, a w szczególności pisemnie lub ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko oraz adres zgłaszającego i zwięzły opis treści sprawy.

4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
5. 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 dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
6. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym skarżącego lub innej osoby za jej pisemną zgodą.
7. Rzecznik Praw Pacjenta prowadzi ewidencję skarg i wniosków.

## **§5**

1. Zgłoszone skargi powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpłynięcia. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
2. W razie nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa