Pełnomocnik:

mgr Aneta Czarnata

Zadania realizowane:

- Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta informuje Pacjentów o ich prawach oraz wskazuje możliwość korzystania z nich,
- Ochrona Praw Pacjenta,
- Współuczestniczy w przyjmowaniu, rozpatrywaniu oraz udzielaniu odpowiedzi na pytania i skargi Pacjentów,
- Pomaga i współpracuje z opiekunem/rodziną Pacjenta,
- Współpracuje z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz Pacjentów oraz organizacjami i stowarzyszeniami skupiającymi Pacjentów.

Przyjmuje w każdy wtorek i czwartek w godzinach 13.00-15.00

Budynek Zespołu Poradni Specjalistycznych nr 1, Piętro 3, pokój 17

Rozpatrywanie skarg i wniosków

Wyciąg z Procedury P-SZ/06:

1. Skargi i wnioski mogą być składane przez:
2. pacjentów lub
3. osoby działające w ich interesie (przykładowo członka rodziny, przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego).
4. Wszelkie zgłaszane skargi i wnioski dotyczące realizowanego w COZL świadczenia zdrowotnego mogą mieć formę pisemną, ustną, telefoniczną lub elektroniczną.
5. Skargi i wnioski w formie pisemnej przyjmuje Sekretariat Dyrekcji, który po umieszczeniu na piśmie pieczęci wpływu, niezwłocznie przekazuje do rozpatrzenia skargi do Działu Organizacyjno-Prawnego lub Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta, natomiast wnioski – Kierownikowi Działu ds. Jakości i Kontroli Zarządczej.
6. Po przyjęciu zgłoszenia jeden z ww. podmiotów podejmuje stosowne działania mające na celu wyjaśnienie sprawy, co winien czynić z należytą starannością i wnikliwością, rozpatrując wszystkie jej okoliczności mające znaczenie dla merytorycznego i prawidłowego załatwienia skargi/wniosku.
7. Po zakończeniu postępowania przygotowywana jest odpowiedź na skargę lub wniosek, a następnie przedstawiana wraz z dokumentacją zgromadzoną w toku rozpatrywania sprawy

Dyrektorowi COZL.
8. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku w formie pisemnej należy zgłaszającego zawiadomić przesyłając odpowiedź listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
9. **Skargi i wnioski rozpatrywane są niezwłocznie, nie dłużej niż w ciągu miesiąca od daty wpływu do COZL.**
10. W przypadku nierozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa powyżej, należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o przyczynach przedłużenia postępowania wyjaśniającego, o podjętych działaniach oraz o przewidywanym terminie rozpatrzenia zgłoszenia.
11. W przypadku, gdy skarga lub wniosek zostaną złożone w innej komórce organizacyjnej COZL, jej kierownik zobowiązany jest do:
12. przyjęcia zgłoszenia i przekazania go do Sekretariatu Dyrekcji lub
13. skierowania zainteresowanego bezpośrednio do Sekretariatu Dyrekcji.
14. Jeżeli pacjent lub osoba działająca w jego interesie złoży ustną skargę lub wniosek należy potwierdzić przyjęcie zgłoszenia na piśmie (Załącznik nr 3). Kopię zgłoszenia pozostawia się wnoszącemu, natomiast oryginał przekazywany jest podmiotowi właściwemu do rozpatrzenia skargi/wniosku.
15. W sytuacji, gdy skarga lub wniosek zostanie złożony telefonicznie, pracownik Sekretariatu Dyrekcji zobowiązany jest przekierować rozmowę do podmiotu właściwego do rozpatrzenia skargi/wniosku, który w zależności od stopnia zawiłości sprawy, załatwia ją bezpośrednio lub stosuje tryb postępowania obowiązujący
w przypadku rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie, o czym informuje osobę zgłaszającą.
16. Jeżeli skarga lub wniosek jest składany telefonicznie, przyjmujący skargę lub wniosek sporządza potwierdzenia przyjęcia ustnej skargi/wniosku (Załącznik nr 3).
17. Rozpatrywanie skarg/wniosków złożonych drogą elektroniczną z podanym adresem zwrotnym odbywa się w sposób opisany powyżej dotyczący skarg/wniosków w formie pisemnej. Odpowiedź przesyłana jest na wskazany adres zwrotny.
18. **Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.**
19. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku gromadzi się następującą dokumentację:
20. oryginał skargi/wniosku,
21. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
22. odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy,
23. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
24. Pełna dokumentacja sporządzona w toku postępowania wyjaśniającego po jego zakończeniu przechowywana jest u podmiotów właściwych do ich rozpatrzenia.

Załącznik nr 4 F-06/P-SZ/04

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (RODO) informujemy, że:

Administratorem Pani/Pana danych osobowych przekazanych w związku ze złożeniem skargi lub wniosku jest **Centrum Onkologii Ziemi Lubelskiej im. św. Jana z Dukli, ul. Dr K. Jaczewskiego 7, 20-090 Lublin**.

Dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych
w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można kontaktować się we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych za pośrednictwem:

- poczty elektronicznej: **ochronadanych@cozl.pl**
- **pisemnie** na wskazany wyżej adres Administratora.

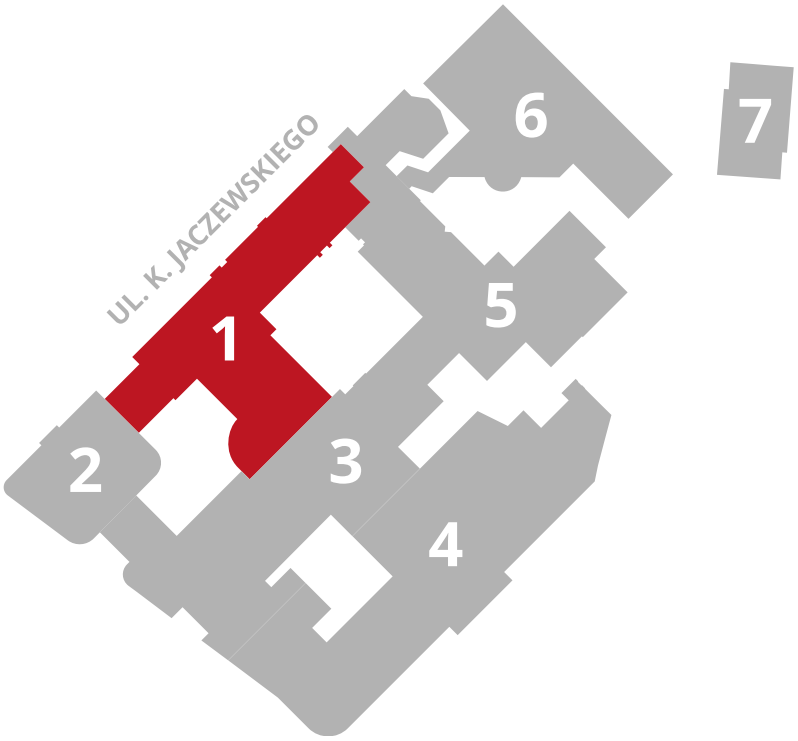
Dane nie są przekazywane innym podmiotom za wyjątkiem podmiotów świadczących usługi na rzecz Centrum Onkologii Ziemi Lubelskiej im. św. Jana z Dukli na podstawie odrębnych umów, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami prawa oraz podmiotów uprawnionych do ich uzyskania na podstawie odpowiednich przepisów prawa.
Każda osoba, której dane dotyczą, ma prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania oraz żądania ograniczenia przetwarzania. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia wniesionej przez Panią/Pana skargi/wniosku, a następnie przez okres ustalony, zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 6 ust. 2 ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2020 r. poz. 164).

Ma Pani./Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli Pani/Pan uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji wskazanych celów wynika z ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości rozpatrzenia skargi/wniosku.

Lokalizacja:

Budynek nr 1, Piętro 3, pokój 17



Numery telefonów i adres e-mail:

Pełnomocnik tel. 81 454 1789 1/p3
Pełnomocnik e-mail pelnomocnikpp@cozl.pl

Do pobrania: