

Rzecznik ds. etyki i rozpatrywania skarg pacjentów

Rzecznik ds. etyki i rozpatrywania skarg pacjentów

mgr Oliwia Komor

+48 669 191 500

Skargi i wnioski można składać:

- w formie pisemnej na adres: SZPITAL SPECJALISTYCZNY NR 2 w Bytomiu 41-902, ul. St. Batorego 15

W sprawach skarg i wniosków pacjenci przyjmowani są:

od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 14.00 przez Dyrektora ds. Lecznictwa Szpitala Specjalistycznego Nr 2 w Bytomiu oraz rzecznika ds. etyki i rozpatrywania skarg pacjentów.

W celu zapewnienia przestrzegania zasad etyki w Szpitalu określonych w Kodeksie Etyki w dniu 15.09.2011r. powołany został Rzecznik Etyki Szpitala Specjalistycznego Nr 2 w Bytomiu.

Natomiast od 17.10.2013 r. powołany został Zespół Etyczny Szpitala do którego mogą kierować sprawy zarówno pacjenci, pracownicy, jak i interesariusze Szpitala poprzez zgłaszanie uwag - skarg lub wniosków bezpośrednio do Rzecznika ds. Etyki, jak również w formie pisemnej za pośrednictwem wskazanego powyżej adresu poczty elektronicznej lub tradycyjnie wpływem do kancelarii głównej Szpitala

Ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta

Od 6 listopada 2008 r. prawa pacjenta zostały uregulowane w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Ustawa obowiązuje od 5 czerwca 2009 r. [/Dziennik Ustaw z 31 marca 2009 Nr 52 poz. 417 ze zm./Dziennik Ustaw z 31 marca 2009 Nr 52 poz. 417 ze zm./](#)

Zakres działania Rzecznika ds. Etyki

- Rzecznik ds. Etyki działa z własnej inicjatywy lub po otrzymaniu informacji od pracownika, pacjenta lub interesariusza szpitala o naruszeniu/złamaniu obowiązujących w jednostce standardów etycznych.
- Rzecznik ds. Etyki nie wchodzi w kompetencje Związków Zawodowych, Komisji Pojednawczej, Zakładowego Społecznego Inspektora Pracy, ale w razie potrzeby współpracuje z nimi.
- Rzecznik ds. etyki inicjuje i opiniuje projekty poprawy kultury korporacyjnej w obszarach związanych z funkcjonowaniem Kodeksu Etycznego.
- Rzecznik ds. Etyki bierze udział w przeprowadzaniu społecznych analiz wdrażania, monitorowania i funkcjonowania Kodeksu Etycznego w Szpitalu.
- Rzecznik podejmuje działania na rzecz aktywnego udziału pracowników w procesie kształtowania, popularyzacji i przestrzegania zasad Kodeksu Etycznego.
- Rzecznik ds. Etyki ma prawo dostępu do mediów korporacyjnych w celu wyjaśniania i propagowania zapisów Kodeksu Etycznego Szpitala.
- Rzecznik wnioskuje przy współpracy z odpowiednimi służbami PR do Dyrektora o uruchomienie działań edukacyjnych i komunikacyjnych na rzecz utrwalania zasad Kodeksu Etycznego Szpitala wśród pracowników partnerów biznesowych.
- Rzecznik ds. Etyki bierze udział w ustalaniu okoliczności i przyczyn nie przestrzegania Kodeksu Etycznego.
- Rzecznik samodzielnie ustala tryb weryfikacji skarg i sposób jej rozpatrzenia.
- Rzecznik jest uprawniony do kontaktowania się ze wszystkimi pracownikami, których wiedza może przyczynić się do ustalenia prawdy obiektywnej.
- Rzecznik ma prawo rozpocząć postępowanie wyjaśniające, jeśli osoba naruszająca lub łamiąca standardy etyczne nie dostosuje się do zaleceń Rzecznika lub zacznie szykanować osoby, które brały udział w wyjaśnieniach lub przyczyniły się do ujawnienia nieprawidłowości.

- W razie wątpliwości lub stwierdzenia, że nie są przestrzegane przepisy obowiązującego prawa lub uregulowań wewnątrz organizacji Rzecznik ma prawo i obowiązek poinformować o tym, odpowiednie jednostki organizacyjne odpowiedzialne za dany obszar działania z zachowaniem anonimowości osoby zgłaszającej problem.
- Rzecznik może przedstawić sprawę w sprawozdaniu ujawniając dane osób w nią zaangażowanych tylko i wyłącznie za ich zgodą.
- Wykonywanie czynności Rzecznika ds. Etyki następuje z zachowaniem przepisów o ochronie tajemnicy Szpitala, danych osobowych, informacji niejawnych.
- Rzecznik ma prawo w procesie selekcji i oceny zgłoszonych skarg pracowników/partnerów biznesowych lub pacjentów do odrzucenia skarg osobistych, niezwiązanych ze Szpitalem.
- Zmiana Rzecznika łączy się z całkowitym utajeniem zamkniętych przez niego spraw oraz przekazaniem spraw będących w trakcie rozwiązania następcy. O decyzji przekazania sprawy swojemu następcy Rzecznik informuje osobę, która sprawę wniosła.
- Przełożony wyżej wymienionych jednostek podejmuje decyzje w sprawie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości i informuje o końcowym, merytorycznym efekcie działań naprawczych Rzecznika ds. Etyki.
- Rzecznik ds. Etyki ma prawo zbierać i analizować wszelkie informacje na tematy związane z wdrażaniem i przestrzeganiem Kodeksu Etycznego.
- Rzecznik ds. Etyki jest zobowiązany przedłożyć merytoryczną zawartość protokołów prowadzonych spraw, z zachowaniem anonimowości osób zainteresowanych w trybie określonym pracą określonych komórek organizacyjnych w szpitalu