

Zasady i procedury składania i rozpatrywania reklamacji

W przychodni Med-Pol traktujemy skargi i wnioski pacjentów bardzo poważnie i dokładamy starań, by udzielane przez nas świadczenia lecznicze stanowiły dla pacjentów pozytywne doświadczenie. Każda skarga składana przez pacjenta rozpatrywana jest niezwłocznie i uprzejmie, dzięki czemu wyjaśniamy zaistniałe kwestie tak szybko, jak to możliwe. Niniejsza procedura oparta jest na powyższych założeniach.

Naszym celem jest reagowanie na reklamacje w sposób, w jaki chcielibyśmy by reagowano na reklamacje, które sami składamy w odniesieniu do świadczonych na naszą rzecz usług. Wyciągamy lekcję z każdego popełnionego błędu, a do uwag zgłaszanych przez pacjentów odnosimy się w sposób nacechowany szacunkiem, troską i delikatnością.

1. Osobami wyznaczonymi do rozpatrywania wszelkich skarg i wniosków pacjentów dotyczących udzielanych przez nas świadczeń leczniczych są dr Ewa Gawrońska-Schaefer oraz dr Ewa Iwan-Chuchła.
2. W przypadku skarg składanych telefonicznie, po wysłuchaniu pacjenta, pracownik zaproponuje niezwłoczne przekierowanie rozmowy do dr Ewy Gawrońskiej-Schaefer lub dr Ewy Iwan-Chuchła. W przypadku nieobecności dr Ewy Gawrońskiej-Schaefer lub dr Ewy Iwan-Chuchła w momencie składania reklamacji, pacjent zostanie poinformowany o dacie ich najbliższej dostępności oraz zostaną uzgodnione szczegóły rozmowy telefonicznej lub/oraz spotkania. Pracownik przychodni sporządzi stosowną notatkę, której kopia zostanie przekazana pacjentowi oraz dr Ewie Gawrońskiej-Schaefer lub dr Ewie Iwan-Chuchła. Jeśli rozmowa telefoniczna lub/oraz spotkanie nie może zostać umówione w rozsądnym czasie, bądź pacjent nie wyraża zgody na odłożenie takiej rozmowy telefonicznej lub/oraz spotkania w czasie, poczynimy starania, by skargą zajął się inny wyznaczony pracownik przychodni.
3. W przypadku skarg składanych osobiście, zachęcamy pacjentów do skorzystania z naszego wewnętrznego formularza (Załącznik 1 do niniejszej procedury). Pracownik przychodni wręczy pacjentowi egzemplarz takiego formularza, który po wypełnieniu zostanie przekazany dr Ewie Gawrońskiej-Schaefer lub dr Ewie Iwan-Chuchła.
4. W przypadku skarg składanych na piśmie lub pocztą elektroniczną, zostaną one niezwłocznie przekazane dr Ewie Gawrońskiej-Schaefer lub dr Ewie Iwan-Chuchła.

Zasady reklamacji	Data opracowania: grudzień 2017 Ostatnia aktualizacja: grudzień 2018 dr Ewa Gawrońska-Schaefer Kolejna aktualizacja: grudzień 2019	Wersja 1.0	Strona 1 z 3
-------------------	--	------------	--------------

Zasady i procedury składania i rozpatrywania reklamacji

5. W przypadku skarg dotyczących jakiegokolwiek aspektu opieki klinicznej lub opłat z nimi związanych, są one zwykle przekazywane do rozpatrzenia lekarzowi, którego dotyczą, o ile pacjent nie wyrazi życzenia, by było inaczej.
6. Medical Support Union MedSu oferuje niezależne usługi rozpatrywania skarg i mediacji. Każdy pacjent składający skargę w naszej przychodni zostanie poinformowany o możliwości skorzystania z tego kanału rozpatrywania skargi. Rozumiemy, iż w związku z rodzinnym charakterem naszej przychodni, pacjenci mogą czuć się swobodniej, gdy ich skargą zajmuje się niezależny organ.
7. Potwierdzenie przyjęcia skargi oraz kopia niniejszego dokumenty zostaną przesłane pacjentowi składającemu skargę najszybciej jak to możliwe, zwykle w ciągu 3 dni roboczych. W liście tym zaproponujemy pacjentowi rozmowę telefoniczną lub/ oraz spotkanie w czasie uzgodnionym przez strony w celu omówienia treści skargi oraz zapytamy, jaką drogą pacjent życzy sobie być informowany o dalszym przebiegu sprawy (np. telefonicznie, osobiście w trakcie spotkania, listownie lub pocztą elektroniczną). Poinformujemy również pacjenta, w jaki sposób będziemy rozpatrywać jego skargę i ile czasu zajmie nam jej rozpatrzenie. Jeśli pacjent nie życzy sobie rozmowy w celu omówienia treści skargi, poinformujemy go o przewidywanym czasie jej rozpatrywania.
8. Każdorazowo dążymy do rozpatrywania skarg w sposób szybki i skuteczny, na bieżąco informując pacjenta o przebiegu sprawy. Postępowanie takie jest zwykle finalizowane w okresie sześciu miesięcy.
9. Po zakończeniu postępowania, pacjent otrzyma pełne sprawozdanie na piśmie. Sprawozdanie to zawierać będzie m.in. wyjaśnienie, w jaki sposób rozpatrywano skargę, jakie wnioski wyciągnięto odnośnie do poszczególnych aspektów skargi, szczegóły dotyczące wszelkich niezbędnych działań zaradczych oraz czy działania już podjęte bądź planowane w następstwie danej skargi uznajemy za wyczerpujące.
10. W odniesieniu do każdej składanej skargi, prowadzona będzie stosowna i pełna dokumentacja, zawierająca informacje o podjętych działaniach zaradczych w celu poprawy aspektu działalności przychodni zidentyfikowanego w następstwie złożonej skargi (patrz Załącznik 2).

Zasady reklamacji	Data opracowania: grudzień 2017	Wersja 1.0	Strona 2 z 3
	Ostatnia aktualizacja: grudzień 2018 dr Ewa Gawrońska-Schaefer		
	Kolejna aktualizacja: grudzień 2019		

Zasady i procedury składania i rozpatrywania reklamacji

11. W przypadku, gdy pacjent nie jest usatysfakcjonowany wynikiem rozpatrzenia skargi w postępowaniu wewnętrznym, możliwe jest przekazanie skargi w celu rozpatrzenia do:

- The Medical Support Union, Suite 296, 28 Old Brompton Road, London SW7 3SS
Strona www: www.medsu.org E-mail: contact@medsu.org Telefon (numer bezpłatny): 0800 689 9434
- General Medical Council, Fitness to Practise Directorate, 3 Hardman Street, Manchester, M3 3AW Strona www: www.gmc-uk.org Telefon: 0161 923 6602
- Care Quality Commission, CQC National Customer Service Centre, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA Strona www: www.cqc.org.uk E-mail: enquiries@cqc.org Telefon: 03000 616161

Zasady reklamacji	Data opracowania: grudzień 2017	Wersja 1.0	Strona 3 z 3
	Ostatnia aktualizacja: grudzień 2018 dr Ewa Gawrońska-Schaefer		
	Kolejna aktualizacja: grudzień 2019		