

Procedura składania i rozpatrywania skarg i wniosków

w Białostockim Centrum Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie w Białymstoku

I. Przyjmowanie skarg i wniosków:

Skargi i wnioski przyjmują:

- a) Dyrektor Białostockiego Centrum Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie w Białymstoku – umówienie spotkania pod numerem telefonu – 85 66 46 800;
- b) Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta – umówienie spotkania pod numerem 85 66 46 722, poprzez e-mail: pskalij@onkologia.bialystok.pl.

II. Procedura składania i rozpatrywania skarg i wniosków:

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie w Kancelarii BCO, także drogą elektroniczną (bco@onkologia.bialystok.pl) lub telefonicznie/ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie/telefonicznie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
3. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy objętej skargą lub wnioskiem.
4. Skargi i wnioski zgłaszane pisemnie lub drogą elektroniczną wpływają do Kancelarii. Następnie przekazywane są do Działu Organizacyjnego BCO, gdzie podlegają rejestracji w Rejestrze Skarg i Wniosków, po czym zostają przekazane Dyrektorowi BCO.
5. Dyrektor BCO kieruje sprawę do wyjaśnienia przez właściwego merytorycznie pracownika Białostockiego Centrum Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie w Białymstoku.
6. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu osoby wnoszącej pozostają bez rozpoznania.
7. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub

skargi. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności rozpatrywanej sprawy.

8. W przypadku niezafatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w pkt. 7, należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o przyczynach niezafatwienia skargi lub wniosku w tym terminie, oraz wskazać nowy termin do zafatwienia skargi lub wniosku.
9. Wnoszącego skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie zafatwienia skargi lub wniosku.
10. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, w odpowiedzi na skargę może być podtrzymane poprzednie stanowisko.