



Skargi i wnioski

Szanowni Państwo,

Dyrekcja Dolnośląskiego Centrum Leczenia Uzależnień w Czarnym Borze informuje o możliwościach składania przez Państwa skarg i wniosków.

1. Skargę lub wniosek można złożyć ustnie lub pisemnie. Skarżący ma prawo żądać pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Centrum lub pracownika, naruszenie obowiązujących przepisów, regulaminów, a także praw pacjenta.
2. Skargi lub wnioski może składać:
 - każdy pacjent, który uzna, że jego prawo do ochrony zdrowia nie jest realizowane w sposób zadowalający;
 - rodzice, opiekunowie prawni lub faktyczni pacjenta;
 - redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne.
3. W przypadku, gdy skarga dotyczy niewłaściwego zachowania personelu (lekarza, pielęgniarki, rejestratorki, personelu pomocniczego, itp.), pierwszym krokiem jaki może podjąć wnoszący skargę jest interwencja u bezpośredniego przełożonego tego pracownika; w Centrum jest nim Lekarz Naczelny, Kierownik Komórki Organizacyjnej i Pielęgniarka Koordynująca.
4. Skarżący może także zwrócić się do:
 - **Dyrektora Dolnośląskiego Centrum Leczenia Uzależnień w Czarnym Borze**
Dyrektor Pan Marek Zawada przyjmuje osoby zainteresowane osobiście w środy w godz. 15:00 – 17:00 po uprzednim umówieniu w sekretariacie tel. (74) 8 450 124 lub (74) 8 450 125. e-mail: sekretariat@dclu.pl
 - **Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta w Dolnośląskiego Centrum Leczenia Uzależnień w Czarnym Borze :**
*Pełnomocnik Pani Aldona Drop przyjmuje osoby zainteresowane osobiście w poniedziałki w godz. 13.00-18.00 pok. nr 113a (oficyna)
Adres: ul. Parkowa 8, 58-379 Czarny Bór, telefon: (74) 8 450 124 (125) wew. 30
e-mail: sekretariat@dclu.pl*
5. Skargi i wnioski bez imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego nie rozpatruje się, chyba, że treść skargi lub wniosku zawiera dane poddające się weryfikacji, a wynik rozpatrzenia może służyć interesom Centrum - decyzje w tym względzie podejmuje odpowiednio Dyrektor Centrum.



tel. (74) 84 50 125, fax (74) 84 50 290, sekretariat@dclu.pl, www.dclu.pl

6. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wnoszący skargę lub wniosek zostanie wezwany do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
7. W przypadku złożenia skargi lub wniosku za pośrednictwem poczty elektronicznej odpowiedź zostanie udzielona w tej samej formie.
8. Skargi lub wnioski złożone ustnie lub telefonicznie rozpatruje się w sposób natychmiastowy lub poucza składającego o sposobie złożenia skargi lub wniosku w inny sposób.
9. Skargi i wnioski powinny być rozpatrzone bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.
10. W przypadku uznania przez Państwa, że przekazanie wniosku lub skargi do wiadomości Dyrekcji Centrum jest niewystarczające, mają Państwo prawo odwołać się również do innych wymienionych poniżej instytucji zajmujących się prawami pacjenta:

1. Rzecznik praw pacjenta

Biuro Rzecznika Praw Pacjenta
ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa.
Ogólnopolska bezpłatna infolinia 800-190-590,
(czynna całodobowo przez siedem dni w tygodniu)



2. Rzecznikiem Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy- jeśli masz zastrzeżenia do sposobu leczenia lub zachowania lekarza.



3. Rzecznikiem Odpowiedzialności Zawodowej Pielęgniarek i Położnych- gdy masz uwagi co do postępowania pielęgniarki i położnej.



4. Urzędem Ochrony Danych Osobowych (UODO)- w sytuacji naruszenia poufności przechowywania dokumentacji medycznej.

Dyrektor

DYREKTOR
Dolnośląskiego Centrum Leczenia Uzależnień
w Czarnym Borze

mgr Marek Zawada