



Expat Med. B.V.

System wnoszenia skarg

Spis treści

1. Definicje	2
2. Cel systemu wnoszenia skarg	2
3. Założenia systemu wnoszenia skarg	2
4. Specjalista medyczny pierwszego kontaktu	3
5. Urzędnik ds. rozpatrywania skarg	3
6. Komisja rozjemcza	3
7. Postanowienia końcowe	4



Expat Med. B.V.



1. Definicje

Używane w niniejszym Regulaminie:

- a. Klinika: Expat Med B.V.;
- b. Skarga: sprzeciw zgłoszony przez pacjenta lub klienta wobec działań Expat Med B.V. lub osoby zatrudnionej w Expat Med B.V.; działanie oznacza każdą czynność lub jej brak, jak również podjęcie decyzji związanej z pacjentem lub klientem;
- c. Skarżący: osoba, której przysługuje lub będzie przysługiwać opieka zdrowotna lub jej reprezentant;
- d. Oskarżony: Expat Med B.V. oraz kierownictwo Expat Med B.V. lub osoba wewnątrz Expat Med B.V. jeśli skarga dotyczy tej osoby;
- e. Specjalista medycyny pierwszego kontaktu: Osoba lub organ w Expat Med B.V. u których pacjent lub klient może zgłosić skargę w formie pisemnej (lub ustnej);
- f. Zewnętrzny urzędnik ds. rozpatrywania skarg: osoba wyznaczona przez Zarząd do wsparcia i/lub mediacji w trakcie rozpatrywania skargi a która także udziela informacji i porad skarżącemu;
- g. Komisja rozjemcza: Niezależna komisja, do której dostęp ma skarżący, a która rozpatruje skargę złożoną Komisji przez skarżącego, jeśli skarżący jest spoza Expat Med B.V. lub gdy komisja ds. skarg nie rozwiązała sprawy. Komisja rozjemcza może wydać decyzję w sprawie i/lub o szkodzie wobec osób w związku z ustaleniem lub wykonaniem zawartej umowy;
- h. Dyrekcja: Dyrekcja Expat Med B.V.;
- i. Prawo: Jakość prawa, skargi oraz obsługa dokumentacji (WKKGZ)

2. Cel systemu wnoszenia skarg

Celem niniejszego systemu wnoszenia skarg jest:

Sprawiedliwe traktowanie skarżącego jak i oskarżonego dzięki szczegółowej procedurze przyjmowania, mediacji i obsługi skarg złożonych przez pacjentów; skarżący ma prawo do wnoszenia skarg oraz inicjalizacji systemu wnoszenia skarg;

- a. dbanie o przywrócenie relacji opartej na zaufaniu pomiędzy skarżącym oraz oskarżonym, w wymiarze możliwym i pożądanym przez skarżącego;
- b. unikanie nowych skarg poprzez systematyczne wychwytywanie i analizę danych, które doprowadziły do skargi.

3. Założenia systemu wnoszenia skarg

System wnoszenia skarg musi być przystępny a oprócz niego musi istnieć odrębna procedura składania skarg. Skarga jest na początku omawiana z osobą, przeciwko której ją wniesiono. Procedura składania skarg może, jeśli to konieczne, zachodzić na trzech poziomach, mianowicie:

1. Specjalisty medycyny pierwszego kontaktu
2. Urzędnika ds. rozpatrywania skarg
3. Komisji rozjemczej



4. Specjalista medyczny pierwszego kontaktu

Specjalista medyczny pierwszego kontaktu ma następujące zadania i kompetencje:

- a. Przyjmuje skargi wniesione zarówno w formie ustnej jak i pisemnej.
- b. Rejestruje skargi.
- c. Przekazuje skarżącego/ skargi zewnętrznemu urzędnikowi ds. rozpatrywania skarg.

5. Urzędnik ds. rozpatrywania skarg

Zewnętrzny urzędnik ds. rozpatrywania skarg jest wyznaczany przez Dyрекcję Expat Med B.V..

1. Zewnętrzny urzędnik ds. rozpatrywania skarg ma za zadanie:

- a. przyjmować i rejestrować skargi;
- b. pomagać skarżącemu przy formułowaniu skargi;
- c. informować skarżącego o czekającej go procedurze a następnie o jej postępach;
- d. niwelować niezadowolenie po stronie skarżącego, przykładowo poprzez mediację pomiędzy skarżącym a oskarżonym;
- e. przekazywać kierownictwu informacje o skargach;
- f. przekazywać zalecenia Zarządowi na podstawie zebranych danych;

2. Zewnętrzny urzędnik ds. rozpatrywania skarg ma następujące kompetencje:

- a. dostęp do dokumentacji skarżącego po uzyskaniu jego pisemnej zgody;
- b. wzywanie i przesłuchiwanie osób zatrudnionych w Expat Med B.V. w związku ze złożoną skargą;
- c. odsyłanie spraw do Komisji rozjemczej.

3. Kolejnym zadaniem jest rozpatrywanie skargi i zwracanie się z wnioskiem o rozsądzenie zasadności skargi. W razie potrzeby należy podjąć niezbędne środki lub zaangażować organy zewnętrzne. Jeśli mediacja skargi nie doprowadzi do rozwiązania, pacjent może przekazać ją w formie pisemnej do komisji ds. rozstrzygnięcia sporów.

6. Komisja rozjemcza

Jeśli skarżący należy do Expat Med B.V. a Komisja ds. skarg nie rozwiązała sprawy, skarżący może złożyć odwołanie do Sądu Arbitrażowego. Expat Med B.V. przypomina skarżącemu o takiej możliwości.

Komisja rozjemcza może wydać decyzję w sprawie i/lub o szkodzie wobec osób w związku z ustaleniem lub wykonaniem zawartej umowy. Komisja rozjemcza wydaje wiążącą opinię lub popiera ugodę pomiędzy skarżącym a Expat Med B.V.. Expat Med B.V. podlega właściwemu Sądowi Arbitrażowemu. Komisja rozjemcza podporządkowuje się państwowym wymogom akredytacyjnym. Oznacza to, że można liczyć na dobre procedury i bezstronną decyzję.

Przy rozpoczęciu procedury rozjemczej, skarżący jest winien skargi. Jest także zobowiązany do złożenia w depozycie niewpłaconej części konta.



7. Postanowienia końcowe

1. Urzędnik ds. rozpatrywania skarg oraz wszystkie osoby związane z przetwarzaniem skargi są zobowiązani do zachowania poufności.
2. We wszystkich przypadkach skarżący zachowuje prawo do zwrócenia się do innego odpowiedniego organu w celu rozpatrzenia skargi, takiego jak Inspektorat Ochrony Zdrowia, rejonowa komisja dyscyplinarna czy sąd cywilny lub karny.
3. System przyjmowania skarg jest podany do wiadomości poprzez dodanie informacji na stronie internetowej Expat Med B.V..
4. Procedura wnoszenia skarg jest bezpłatna dla skarżącego, jednak wniesienie skargi do komisji ds. rozstrzygania sporów nie jest bezpłatne.
Skarżący i oskarżony mogą, jeśli chcą, skorzystać z [usług] wybranej przez siebie osoby w trakcie procedury. Koszty poniesione w związku z usługami prawników nie są pokrywane przez Expat Med B.V..
5. Kierownictwo jest odpowiedzialne za ogólne warunki konieczne do prowadzenia czynności przez specjalistę medycznego pierwszego kontaktu oraz zewnętrznego urzędnika ds. rozpatrywania skarg.
6. Poprawki i aneksy do niniejszego Regulaminu muszą być zatwierdzone przez kierownictwo.
7. We wszystkich przypadkach nie uwzględnionych w niniejszym dokumencie głos decydujący należy do Expat Med B.V..