

## **Sposoby przyjmowania i załatwiania spraw**

### **w Szpitalu Neuropsychiatrycznym im. Prof. Mieczysława Kaczyńskiego Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Lublinie**

1. W celu zapewnienia jednolitego sposobu tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów oraz ochrony przed ich uszkodzeniem lub utratą w Szpitalu wprowadzono instrukcję kancelaryjną określającą zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych.
2. Korespondencję przyjmuje Kancelaria Szpitala, rejestrując ją w rejestrze kancelaryjnym, kancelaria jest stałym punktem wymiany korespondencji przeznaczonej do obiegu wewnętrznego.
3. W komórkach Szpitala obowiązuje bezdziennikowy system kancelaryjny oparty na jednolitym rzeczowym wykazie akt.
4. Dokumenty sporządzone w komórkach organizacyjnych kierowane na zewnątrz, przedkładane są do podpisu Dyrektorowi Szpitala.
5. Sprawy załatwione, w dniu podpisania dokumentu, przekazuje się do Kancelarii Szpitala, celem ich wysłania.

## **Zasady udzielania świadczeń zdrowotnych**

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są w siedzibie Szpitala Neuropsychiatrycznego przy ul. Abramowickiej 2 w Lublinie oraz w budynku przy ul. Abramowickiej 4 b w Lublinie.
2. Udzielanie świadczeń zdrowotnych może odbywać się także w miejscu pobytu pacjenta.
3. Szpital Neuropsychiatryczny udziela świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych ubezpieczonym oraz innym osobom uprawnionym do tych świadczeń nieodpłatnie, za częściową lub całkowitą odpłatnością, zgodnie z uprawnieniami tych osób i obowiązującymi w tym względzie przepisami.
4. Żadne okoliczności nie mogą stanowić podstawy do odmowy udzielania świadczenia zdrowotnego, jeżeli osoba zgłaszająca się do Szpitala potrzebuje natychmiastowego udzielenia pomocy medycznej, ze względu na zagrożenie życia lub zdrowia.
5. Szpital Neuropsychiatryczny przed udzieleniem świadczenia sprawdza uprawnienia pacjenta do bezpłatnych świadczeń w jeden z poniższych sposobów:
  - 1) Weryfikacja uprawnień w systemie Ewuś na podstawie dowodu tożsamości;
  - 2) Na podstawie dokumentu potwierdzającego prawa do bezpłatnych świadczeń;

- 3) Poprzez złożenie przez pacjenta oświadczenia o przysługującym prawie do świadczeń opieki zdrowotnej zgodnie ze wzorem określonym przez Ministra Zdrowia.
6. Przyjęcia pacjentów do oddziałów szpitalnych odbywają się w Izbie Przyjęć w trybie całodobowym na podstawie skierowania wystawionego przez lekarza lub felczera, a także bez skierowania, w stanach bezpośredniego zagrożenia życia oraz w razie wydania decyzji o przymusowej hospitalizacji na podstawie odrębnych przepisów.
1. Ambulatoryjne świadczenia specjalistyczne udzielane są ubezpieczonemu na podstawie skierowania lekarza ubezpieczenia zdrowotnego, skierowanie nie jest wymagane do świadczeń:
  - 1) Psychiatry;
  - 2) Dla osób chorych na gruźlicę;
  - 3) Dla osób zakażonych wirusem HIV;
  - 4) Dla inwalidów wojennych i wojskowych, osób represjonowanych oraz kombatantów;
  - 5) Dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych;
  - 6) Dla osób uzależnionych od alkoholu, środków odurzających i substancji psychotropowych – w zakresie leczenia odwykowego;
  - 7) Dla uprawnionego żołnierza lub pracownika, w zakresie leczenia urazów lub chorób nabytych podczas wykonywania zadań poza granicami państwa;
  - 8) Dla weterana poszkodowanego, w zakresie leczenia urazów lub chorób nabytych podczas wykonywania zadań poza granicami państwa;
  - 9) Dla osoby do 18 r.ż., u których stwierdzono ciężkie i nieodwracalne upośledzenie albo nieuleczalną chorobę zagrażającą życiu, które powstały w prenatalnym okresie rozwoju dziecka lub w czasie porodu;
  - 10) Dla działaczy opozycji antykomunistycznej oraz osoby represjonowane z powodów politycznych ;
  - 11) W zakresie leczenia uzależnień: dla osoby zgłaszającej się z powodu uzależnienia oraz osoby zgłaszające się z powodu współuzależnienia – osoby spokrewnione lub niespokrewnione z osobą uzależnioną, wspólnie z nią zamieszkujące i gospodarujące, oraz osoby, których stan psychiczny powstał na skutek pozostawania w związku emocjonalnym z osobą uzależnioną ;
  - 12) Dla osoby posiadającej orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności;
  - 13) Dla osoby posiadającej orzeczenie o niepełnosprawności łącznie ze wskazaniem: konieczności stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji oraz konieczności stałego współudziału na co dzień opiekuna dziecka w procesie jego leczenia, rehabilitacji i edukacji ;
  - 14) Dla osoby deportowanej do pracy przymusowej oraz osadzone w obozach pracy przez III Rzeszę i Związek Socjalistycznych Republik Radzieckich .
7. Udzielanie świadczeń ambulatoryjnych odbywa się zgodnie z harmonogramem pracy ustalonym dla poszczególnych gabinetów i poradni.

8. Świadczenia zdrowotne w poradniach udzielane są według kolejności zgłoszenia w dniach i godzinach ich pracy, z zachowaniem kolejności wynikającej z listy oczekujących.

### **Postępowanie przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg lub wniosków:**

1. Skargę lub wniosek składa się do Dyrektora Szpitala.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie:
  - **pisemnej** - za pośrednictwem Kancelarii szpitala, od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 - 14.00, za pośrednictwem poczty na adres Szpitala lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej,
  - **ustnej** – za pośrednictwem Działu organizacyjnego, od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-12.00.
3. Rozpatrywanie skarg i udzielanie informacji w związku ze złożonymi wnioskami prowadzone jest bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w terminie 1 miesiąca od daty otrzymania skargi/wniosku. Jeśli występuje opóźnienie w rozpatrzeniu sprawy, o przedłużeniu terminu należy poinformować składającego skargę lub wniosek.

### **Wymogi, jakie powinna spełniać skarga lub wniosek**

Skarga i wniosek muszą zawierać :

1. imię i nazwisko (nazwę) wnoszącego,
2. adres wnoszącego,
3. podpis wnoszącego skargę lub wniosek,
4. opis przedmiotu skargi lub wniosku.