

## 1. Cel i zakres procedury

Celem procedury jest zapewnienie sprawnego, terminowego przebiegu procesu rozpatrywania skarg na Członków Kodeksu a także skarg na działania oraz decyzje wydane przez Podmiot Monitorujący, oraz rozpatrywania odwołań od decyzji wydanych przez Podmiot Monitorujący w wyniku przeprowadzonego audytu wstępnego lub monitoringowego.

Procedura reguluje proces przyjmowania i rozpatrywania skarg i odwołań oraz informowania o podjętych w związku z nimi działaniach.

## 2. Definicje i skróty

**Kodeks** – Kodeks Postępowania dla Sektora Ochrony Zdrowia wydany zgodnie z art. 40 RODO dotyczący podmiotów wykonujących działalność leczniczą i podmiotów przetwarzających;

**Podmiot Monitorujący** – KPMG Advisory Sp. z o. o. sp. k. (KPMG), w ramach której zadania Podmiotu Monitorującego wykonuje Zespół Monitorujący;

**Kierownictwo Podmiotu Monitorującego (Kierownictwo PM)** – Partner lub Dyrektor, wyznaczony do pełnienia funkcji Szefa Podmiotu Monitorującego (Szef PM), upoważniony do reprezentowania KPMG w procesie akredytacji oraz odpowiedzialny za działania KPMG jako Podmiotu Monitorującego i nadzorujący prace Zespołu Monitorującego;

**Zespół Monitorujący (ZM)** – zespół członków personelu KPMG realizujących zadania z zakresu monitorowania stosowania Kodeksu;

**Kierownik Zespołu Monitorującego (Kierownik ZM)** – członek personelu KPMG organizujący pracę Zespołu Monitorującego, określający zadania szczegółowe oraz zapewniający i kontrolujący wykonywanie zadań przez Pracowników Zespołu Monitorującego;

**Pracownik Zespołu Monitorującego (Pracownik ZM)** – członek personelu KPMG, wskazany przez Kierownika Zespołu Monitorującego do wykonywania zadań Podmiotu Monitorującego;

**Podmiot wykonujący działalność leczniczą (PWDL)** – podmiot leczniczy oraz lekarz, pielęgniarka lub położna, fizjoterapeuta wykonujący zawód w ramach działalności leczniczej jako praktykę zawodową, o których mowa w przepisach ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;

**Podmiot Przetwarzający** - osoba fizyczna lub prawna, organ publiczny, jednostka lub inny podmiot, który przetwarza dane osobowe w imieniu Administratora;

**Kandydat na Członka Kodeksu (Kandydat)** – PWDL lub Podmiot Przetwarzający ubiegający się o status Członka Kodeksu;

**Wniosek** – wniosek o uzyskanie statusu Podmiotu przestrzegającego Kodeksu przez Organy i podmioty publiczne, którego wzór stanowi Załącznik nr 8 do Kodeksu lub wniosek o uzyskanie statusu Podmiotu przestrzegającego Kodeksu przez PWDL oraz Podmioty przetwarzające inne niż Organy i podmioty publiczne, którego wzór stanowi Załącznik nr 9 do Kodeksu;

**Członek Kodeksu** – PWDL lub Podmiot Przetwarzający, który wdrożył postanowienia Kodeksu i zobowiązał się do jego stosowania i przestrzegania, a sytuacja i zdolność zostały pozytywnie ocenione przez Podmiot Monitorujący;

**Komitet sterujący** – organ, o którym mowa w pkt. 7.1. Kodeksu;

**UODO** – Urząd Ochrony Danych Osobowych;

**PUODO** – Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych;




PM-PWDL-06

Wersja: 2.0.

Data wejścia w życie: 01.04.2024 r.

Rozpatrywanie skarg i odwołań - Wyciąg

**RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/697 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);

	PM-PWDL-06	Wersja: 2.0.
	Data wejścia w życie: 01.04.2024 r.	
Rozpatrywanie skarg i odwołań - Wyciąg		

### 3. Opis postępowania

#### 3.1. Proces obsługi skargi na Członka Kodeksu

##### 3.1.1. Postanowienia ogólne


Na stronie internetowej Podmiotu Monitorującego zamieszcza się informację o trybie składania skarg (uproszczony opis procedury), wraz z formularzem skargi (nieobligatoryjnym) oraz adresem do korespondencji, adresem e-mail i numerem telefonu oraz ewentualnie innymi danymi kontaktowymi Podmiotu Monitorującego. Informacja o możliwości złożenia skargi stanowi załącznik nr 1 do procedury (Z1-PM-PWDL-06 Informacja o możliwości złożenia skargi). Ponadto, poza informacją o trybie składania skarg, na dedykowanej stronie internetowej Podmiotu Monitorującego umieszczana jest również aktualna wersja niniejszej procedury (wyciąg).

##### 3.1.2. Czynności inicjujące proces

Czynnością inicjującą proces jest wpłynięcie skargi do Podmiotu Monitorującego na podmiot przestrzegający Kodeksu, inny niż organ lub podmiot publiczny. Skarga może zostać złożona na piśmie, elektronicznie, telefonicznie lub ustnie. W przypadku, gdy skarga została złożona telefonicznie lub ustnie, przyjmujący Pracownik ZM niezwłocznie sporządza pisemną notatkę na formularzu skargi i przekazuje ją do zarejestrowania.

##### 3.1.3. Przebieg procesu

LP.	OPIS ETAPU/DZIAŁANIA	CZAS/TERMIN REALIZACJI	ZASOBY/OŚOBA ODPOWIEDZIALNA	DOKUMENTY POWIĄZANE/ZAAŁĄCZNIKI
1.	<b>Przyjęcie i rejestracja skargi.</b> Pracownik ZM odnotowuje w Rejestrze Skarg datę wpływu i wprowadza dane ze skargi.	Na bieżąco	Pracownik ZM	Z2-PM-PWDL-06 Rejestr Skarg
2.	<b>Potwierdzenie wpłynięcia skargi.</b> Pracownik ZM wysyła na adres e-mail, a w jego braku, na adres korespondencyjny skarżącego, potwierdzenie wpłynięcia skargi.	Do 2 dni roboczych od wpłynięcia skargi	Pracownik ZM	Z3-PM-PWDL-06 Potwierdzenie przyjęcia skargi
3.	<b>Rozpatrzenie skargi.</b> Pracownik ZM dokonuje wstępnej analizy skargi, w tym przede wszystkim:	Do miesiąca od wpłynięcia skargi. W przypadku	Pracownik ZM Kierownik ZM	PM-PWDL-05 Procedura monitorowania zgodności z Kodeksem Postępowania

	PM-PWDL-06	Wersja: 2.0.
	Data wejścia w życie: 01.04.2024 r.	
Rozpatrywanie skarg i odwołań - Wyciąg		

### 3. Opis postępowania

#### 3.1. Proces obsługi skargi na Członka Kodeksu

##### 3.1.1. Postanowienia ogólne

Na stronie internetowej Podmiotu Monitorującego zamieszcza się informację o trybie składania skarg (uproszczony opis procedury), wraz z formularzem skargi (nieobligatoryjnym) oraz adresem do korespondencji, adresem e-mail i numerem telefonu oraz ewentualnie innymi danymi kontaktowymi Podmiotu Monitorującego. Informacja o możliwości złożenia skargi stanowi załącznik nr 1 do procedury (Z1-PM-PWDL-06 Informacja o możliwości złożenia skargi). Ponadto, poza informacją o trybie składania skarg, na dedykowanej stronie internetowej Podmiotu Monitorującego umieszczana jest również aktualna wersja niniejszej procedury (wyciąg).

##### 3.1.2. Czynności inicjujące proces

Czynnością inicjującą proces jest wpłynięcie skargi do Podmiotu Monitorującego na podmiot przestrzegający Kodeksu, inny niż organ lub podmiot publiczny. Skarga może zostać złożona na piśmie, elektronicznie, telefonicznie lub ustnie. W przypadku, gdy skarga została złożona telefonicznie lub ustnie, przyjmujący Pracownik ZM niezwłocznie sporządza pisemną notatkę na formularzu skargi i przekazuje ją do zarejestrowania.

##### 3.1.3. Przebieg procesu

LP.	OPIS ETAPU/DZIAŁANIA	CZAS/TERMIN REALIZACJI	ZASOBY/OŚOBA ODPOWIEDZIALNA	DOKUMENTY POWIĄZANE/ZAAŁĄCZNIKI
1.	<b>Przyjęcie i rejestracja skargi.</b> Pracownik ZM odnotowuje w Rejestrze Skarg datę wpływu i wprowadza dane ze skargi.	Na bieżąco	Pracownik ZM	Z2-PM-PWDL-06 Rejestr Skarg
2.	<b>Potwierdzenie wpłynięcia skargi.</b> Pracownik ZM wysyła na adres e-mail, a w jego braku, na adres korespondencyjny skarżącego, potwierdzenie wpłynięcia skargi.	Do 2 dni roboczych od wpłynięcia skargi	Pracownik ZM	Z3-PM-PWDL-06 Potwierdzenie przyjęcia skargi
3.	<b>Rozpatrzenie skargi.</b> Pracownik ZM dokonuje wstępnej analizy skargi, w tym przede wszystkim:	Do miesiąca od wpłynięcia skargi. W przypadku	Pracownik ZM Kierownik ZM	PM-PWDL-05 Procedura monitorowania zgodności z Kodeksem Postępowania




PM-PWDL-06

Wersja: 2.0.

Data wejścia w życie: 01.04.2024 r.

Rozpatrywanie skarg i odwołań - Wyciąg

	<p>Kierownik ZM podejmuje wszystkie uzasadnione na danym etapie postępowania czynności umożliwiające przeprowadzenie mediacji lub zawarcie ugody, a w szczególności udziela wyjaśnień o możliwościach i korzyściach polubownego załatwienia sprawy. Szczegółowy przebieg procesu polubownego załatwienia sprawy określony jest w pkt 3.4 niniejszej procedury,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- niepodejmowaniu dalszych czynności wobec skargi, jeśli z jej treści oraz z wyników wstępnej analizy wynika, że jest ona oczywiście bezzasadna.</li></ul> <p>Członek Kodeksu jest informowany e-mailem przez Pracownika ZM o wpłynięciu skargi i planowanych działaniach, chyba, że nie będą podejmowane dalsze czynności wobec skargi.</p> <p>W przypadku konieczności wydłużenia terminu rozpatrzenia skargi z uwagi na jej skomplikowany charakter lub ze względu na konieczność przeprowadzenia audytu monitoringowego doraźnego, Pracownik ZM wysyła na adres e-mail, a w przypadku jego braku, na adres korespondencyjny skarżącego, informację o wydłużeniu terminu.</p>			
4.	<p><b>Sankcje</b> Nałożenie sankcji na Członka Kodeksu możliwe jest wyłącznie w wyniku przeprowadzonego w procesie rozpatrywania skargi audytu monitoringowego doraźnego, na zasadach określonych w Procedurze monitorowania zgodności z Kodeksem Postępowania. Katalog sankcji oraz środków zaradczych możliwych do zastosowania wobec Członka Kodeksu określony został w pkt 7.4.17. Kodeksu.</p>			PM-PWDL-05 Procedura monitorowania zgodności z Kodeksem Postępowania
5.	<p><b>Informowanie o podjętych działaniach</b> Po rozpatrzeniu skargi, w tym po zakończeniu czynności wyjaśniających lub audytu monitoringowego doraźnego, Kierownik ZM pisemnie informuje skarżącego oraz Członka Kodeksu o podjętych działaniach. <i>Koniec postępowania</i></p>	Do 5 dni roboczych od zakończenia rozpatrzenia skargi		

	PM-PWDL-06	Wersja: 2.0.
	Data wejścia w życie: 01.04.2024 r.	
Rozpatrywanie skarg i odwołań - Wyciąg		


### 3.2. Proces obsługi skargi na działania lub odwołania od decyzji wydanej przez Podmiot Monitorujący

Podmiot Monitorujący zapewnia przejrzystość i powszechną dostępność procesu odwoławczego.

#### 3.2.1. Czynności inicjujące proces


Czynnością inicjującą proces jest wpłynięcie skargi lub odwołania do Podmiotu Monitorującego. Skarga lub odwołanie może zostać złożone na piśmie, elektronicznie, telefonicznie lub ustnie. W przypadku, gdy skarga lub odwołanie zostało złożone telefonicznie lub ustnie, przyjmujący Pracownik ZM niezwłocznie sporządza pisemną notatkę na formularzu skargi i przekazuje je do zarejestrowania. Odwołanie od decyzji Podmiotu Monitorującego może zostać wniesione przez Kandydata na członka Kodeksu w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu decyzji.

LP.	OPIS ETAPU/DZIAŁANIA	CZAS/TERMIN REALIZACJI	ZASOBY/OŚOBA ODPOWIEDZIALNA	DOKUMENTY POWIĄZANE/ZAŁĄCZNIKI
1.	<b>Przyjęcie i rejestracja skargi lub odwołania.</b> Pracownik ZM odnotowuje w Rejestrze Skarg datę wpływu i wprowadza dane ze skargi lub odwołania.	Na bieżąco	Pracownik ZM	Z2-PM-PWDL-06 Rejestr Skarg
2.	<b>Rozpatrzenie skargi lub odwołania.</b> W rozpatrzeniu skargi lub odwołania może brać udział wyłącznie Pracownik ZM, który nie prowadził i w żaden sposób nie był zaangażowany w sprawę, której dotyczy skarga lub odwołanie.  Pracownik ZM dokonuje wstępnej analizy skargi lub odwołania, w tym przede wszystkim: <ul style="list-style-type: none"> <li>- weryfikuje stan faktyczny, możliwy do ustalenia na podstawie informacji podanych w skardze lub odwołaniu oraz danych będących w posiadaniu Podmiotu Monitorującego,</li> <li>- ocenia prawdopodobieństwo wystąpienia nieprawidłowości działań ZM z przepisami Kodeksu lub Wymogami akredytacji podmiotów monitorujących kodeksy postępowania.</li> </ul>	Do miesiąca od wpłynięcia skargi lub odwołania. W przypadku skomplikowanego charakteru skargi lub odwołania oraz w razie konieczności przeprowadzenia weryfikacji prawidłowości czynności ZM, termin rozpatrzenia	Pracownik ZM Kierownik ZM Kierownictwo PM	

	PM-PWDL-06	Wersja: 2.0.
	Data wejścia w życie: 01.04.2024 r.	
Rozpatrywanie skarg i odwołań - Wyciąg		

	<p>W razie potrzeby, Pracownik ZM może skontaktować się ze skarżącym w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień lub informacji.</p> <p>Na podstawie wyników wstępnej analizy Kierownik ZM (a jeżeli był on zaangażowany w sprawę, której dotyczy skarga lub odwołanie – Kierownictwo PM) podejmuje decyzję o:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- przeprowadzaniu weryfikacji prawidłowości czynności objętych skargą lub odwołaniem, jeśli istnieje prawdopodobieństwo wystąpienia nieprawidłowości działań ZM, lub</li> <li>- niepodejmowaniu dalszych czynności wobec skargi lub odwołania, jeśli z jej treści oraz z wyników wstępnej analizy wynika, że jest ona oczywiście bezpodstawna lub nie istnieje prawdopodobieństwo wystąpienia nieprawidłowości działań ZM.</li> </ul> <p>Jeżeli weryfikacja wykaże nieprawidłowości działań ZM, czynności, których dotyczy skarga lub odwołanie zostają przeprowadzone ponownie, a ich rezultaty – w tym ewentualne zmiany decyzji dotyczących sankcji wobec Członka Kodeksu - zatwierdzane są przez Kierownictwo PM.</p> <p>W przypadku konieczności wydłużenia terminu rozpatrzenia skargi lub odwołania z uwagi na jej skomplikowany charakter lub ze względu na konieczność przeprowadzenia weryfikacji czynności objętych skargą lub odwołaniem, Pracownik ZM wysyła na adres e-mail, a w jego braku, na adres korespondencyjny skarżącego/strony odwołującej się, informację o wydłużeniu terminu.</p>	może zostać przedłużony o 2 miesiące.		
3.	<p><b>Informowanie o podjętych działaniach</b></p> <p>Po rozpatrzeniu skargi lub odwołania, w tym po zakończeniu czynności wyjaśniających, Kierownictwo PM pisemnie informuje skarżącego lub podmiot wnoszący odwołanie o podjętych działaniach.</p> <p><i>Koniec postępowania</i></p>	Do 5 dni roboczych od zakończenia rozpatrzenia skargi	Kierownictwo PM	

### 3.3. Informowanie o skargach

	PM-PWDL-06	Wersja: 2.0.
	Data wejścia w życie: 01.04.2024 r.	
Rozpatrywanie skarg i odwołań - Wyciąg		


Dwa razy w roku (odpowiednio za miesiące styczeń – czerwiec oraz lipiec – grudzień) Podmiot Monitorujący przekazuje PUODO oraz Komitetowi Sterującemu zbiorczą informację o złożonych skargach oraz podjętych w związku z nimi działaniach, wraz z informacją o powodach uzasadniających zastosowanie środka naprawczego lub sankcji oraz krokach podjętych w celu ich wykonania. Informacja jest sporządzana w ciągu miesiąca od zakończenia okresu, którego dotyczy.

Informacja jest zamieszczana na stronie internetowej Podmiotu Monitorującego po dokonaniu uprzedniej anonimizacji danych osobowych, celem ochrony praw i wolności innych osób. Procesu anonimizacji danych osobowych osób fizycznych, które nie podlegają przekazaniu do publicznej wiadomości, dokonują pracownicy Zespołu Monitorującego.

#### **3.4. Proces polubownego załatwienia sprawy**

- 1) Procedura polubownego załatwienia sprawy stanowi dobrowolną i alternatywną formę rozstrzygnięcia sporu. Celem postępowania jest zaproponowanie rozwiązania sprawy, zbliżenie stanowisk stron oraz rozstrzygnięcie sporu.
- 2) Kierownik Zespołu Monitorującego informuje skarżącego, Członka Kodeksu oraz wszelkie strony zainteresowane, o możliwości polubownego załatwienia sprawy w drodze postępowania polubownego, prowadzonego przez Zespół Monitorujący, w terminie 14 dni od dnia wpłynięcia skargi, jeżeli charakter sprawy oraz wszelkie okoliczności wskazują na zasadność takiego postępowania.
- 3) Podstawą postępowania polubownego jest wyrażenie zgody na jego przeprowadzenie przez strony postępowania.
- 4) Strony postępowania polubownego mogą działać poprzez upoważnionych przedstawicieli.
- 5) Kierownik Zespołu Monitorującego zapoznaje się ze stanem sprawy, twierdzeniami i oświadczeniami stron oraz zgromadzonymi w sprawie dowodami.
- 6) Kierownik Zespołu Monitorującego, jeżeli uzna to za zasadne, organizuje spotkanie lub wideokonferencję z udziałem stron postępowania oraz Pracownika Zespołu Monitorującego. Ze spotkania sporządzany jest protokół.
- 7) Kierownik Zespołu Monitorującego po zapoznaniu się ze stanowiskami stron, pomaga stronom uzgodnić warunki polubownego rozwiązania sporu.
- 8) Kierownik Zespołu Monitorującego dąży do zakończenia postępowania w terminie miesiąca od daty wyrażenia zgody przez strony postępowania.
- 9) Z przebiegu postępowania Kierownik Zespołu Monitorującego sporządza protokół końcowy w jednobrzmiących egzemplarzach dla każdej ze stron oraz Podmiotu Monitorującego.



	PM-PWDL-06	Wersja: 2.0.
	Data wejścia w życie: 01.04.2024 r.	
Rozpatrywanie skarg i odwołań - Wyciąg		

- 10) Protokół końcowy zawiera następujące informacje: 1) dokładne oznaczenie stron z podaniem adresów zamieszkania lub siedziby; 2) imię i nazwisko Kierownika Zespołu Monitorującego i Pracowników Zespołu Monitorującego biorących udział w postępowaniu; 3) informację o przebiegu postępowania uwzględniającej wszystkie spotkania wraz z datami ich odbycia; 4) informację o wyniku postępowania.
- 11) Na podstawie protokołu końcowego, Kierownik Zespołu Monitorującego proponuje sposób rozwiązania sporu, a w razie potrzeby podejmuje decyzje określone w punkcie 3.1.3.
- 12) W przypadku cofnięcia zgody na przeprowadzenie postępowania polubownego przez którąkolwiek ze stron lub braku akceptacji podjętego rozstrzygnięcia, Kierownik Zespołu Monitorującego przeprowadza postępowanie w trybie zwykłym, w szczególności poprzez przeprowadzenie audytu monitoringowego.