

## 1. Cel i zakres procedury

Celem procedury jest zapewnienie sprawnego, terminowego przebiegu procesu rozpatrywania skarg na Członków Kodeksu lub na działania oraz decyzje wydane przez Podmiot Monitorujący, a także rozpatrywania odwołań od decyzji podjętych 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: 11.12.2023 r.

Rozpatrywanie skarg i odwołań - Wyciąg

**RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 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: 11.12.2023 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 w pełnym jej wymiarze.

##### 3.1.2. Czynności inicjujące proces

Czynnością inicjującą proces jest wpłynięcie skargi do Podmiotu Monitorującego. 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/OSOBA ODPOWIEDZIALNA	DOKUMENTY POWIĄZANE/ZALĄCZNIKI
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 30 dni od wpłynięcia skargi. W przypadku skomplikowanego	Pracownik ZM Kierownik ZM	PM-PWDL-05 Procedura monitorowania zgodności z Kodeksem Postępowania

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- weryfikuje stan faktyczny, możliwy do ustalenia na podstawie informacji podanych w skardze oraz danych będących w posiadaniu Podmiotu Monitorującego,</li> <li>- ustala, czy skarżący zwracał się uprzednio z tożsamą skargą do PUODO lub sądu powszechnego,</li> <li>- ocenia prawdopodobieństwo wystąpienia naruszenia przepisów Kodeksu.</li> </ul> <p>W razie potrzeby, Pracownik ZM może skontaktować się ze skarżącym w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień lub informacji, w szczególności w celu ustalenia, czy skarżący zwracał się uprzednio z tożsamą skargą do PUODO lub sądu powszechnego.</p> <p>Na podstawie wyników wstępnej analizy Kierownik ZM podejmuje decyzję o:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- przeprowadzeniu audytu monitoringowego doraźnego u Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga, jeśli prawdopodobieństwo naruszenia przepisów Kodeksu jest wysokie, lub</li> <li>- skierowaniu do Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga, prośby o udzielenie wyjaśnień, jeśli prawdopodobieństwo naruszenia przepisów Kodeksu jest niskie, lub</li> <li>- podjęciu działań w celu polubownego załatwienia sprawy, w szczególności poprzez zorganizowanie spotkania skarżącego, przedstawicieli Członka Kodeksu i Pracownika ZM, jeśli przedmiotem skargi jest kwestia sporna pomiędzy skarżącym a Członkiem Kodeksu.</li> </ul> <p>W sprawach, których charakter na to pozwala, Kierownik ZM dąży do polubownego rozstrzygnięcia kwestii spornych oraz ustalania praw i obowiązków będących przedmiotem postępowania, w szczególności przez podejmowanie czynności:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) skłaniających strony do zawarcia ugody, w sprawach, w których uczestniczą strony o spornych interesach;</li> <li>2) niezbędnych do przeprowadzenia mediacji.</li> </ol>	<p>charakteru skargi oraz w razie konieczności przeprowadzenia audytu monitoringowego doraźnego, termin rozpatrzenia może zostać przedłużony o 60 dni.</p>		
--	---	--	--	--




PM-PWDL-06

Wersja: 2.0

Data wejścia w życie: 11.12.2023 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 bezpodstawna.</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: 11.12.2023 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 w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji Kandydatowi na Członka Kodeksu/Członkowi Kodeksu.


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 30 dni 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: 11.12.2023 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 bezpodstawną 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, informację o wydłużeniu terminu.</p>	może zostać przedłużony o 60 dni.		
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

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

	PM-PWDL-06	Wersja: 2.0
	Data wejścia w życie: 11.12.2023 r.	
Rozpatrywanie skarg i odwołań - Wyciąg		


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.
- 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 podejmuje decyzje określone w punkcie 3.1.3.



	PM-PWDL-06	Wersja: 2.0
	Data wejścia w życie: 11.12.2023 r.	
Rozpatrywanie skarg i odwołań - Wyciąg		

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.