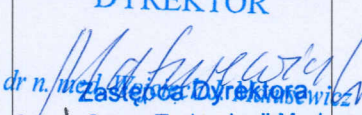
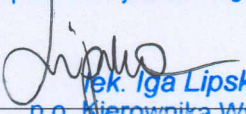
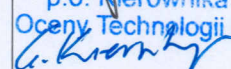
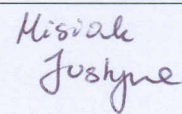
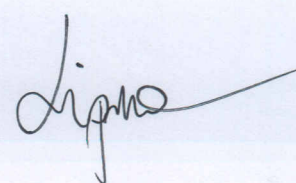
	Agencja Oceny Technologii Medycznych	Numer procedury	1.0
	Przyjmowanie klientów zewnętrznych	Strona/stron	1/6

Procedura
Agencji Oceny Technologii Medycznych
dotycząca przyjmowania klientów zewnętrznych
z dnia 8. czerwca 2009 roku

	Data	Stanowisko, imię i nazwisko	Podpis
Zatwierdził	08.06.09	Dyrektor Agencji Oceny Technologii Medycznych Wojciech J. Matuszewicz	DYREKTOR  dr n. med. Wojciech Matuszewicz Zastępca Dyrektora do Spraw Oceny Technologii Medycznych
Przyjęła	05.06.2009	Zastępca Dyrektora ds. Oceny Technologii Medycznych Iga Lipska	 Iga Lipska p.o. Kierownika Wydziału Oceny Technologii Medycznych
Przyjęła	01.06.2009	p.o. Kierownika Wydziału Oceny Technologii Medycznych Ewa Kiersztyn	 Ewa Kiersztyn
Opracowała	03.06.2009	Młodszy specjalista Wydziału Oceny Technologii Medycznych Justyna Misiak	 Justyna Misiak





**Agencja Oceny
Technologii Medycznych**

**Numer
procedury**

1.0


**Przyjmowanie
klientów zewnętrznych**

Strona/stron

2/6

Spis treści

1. Cel procedury	3
2. Przedmiot procedury	3
3. Definicje i używane skróty	3
4. Odpowiedzialność	3
5. Opis postępowania	4
5.1. Wpływ i rejestracja pisma z prośbą o spotkanie	4
5.2. Przygotowanie, obsługa i przebieg spotkań	5
6. Spis dokumentów związanych, wzorców, instrukcji	6
7. Zapisy	6

	Agencja Oceny Technologii Medycznych	Numer procedury	1.0
	Przyjmowanie klientów zewnętrznych	Strona/stron	3/6

1. Cel procedury

Celem procedury jest ustalenie, wdrożenie i przestrzeganie zasad związanych z przyjmowaniem klientów zewnętrznych. Procedura określa i reguluje sposób postępowania w przypadku zainicjowania przez klienta zewnętrznego spotkania, a także jego organizacji i przebiegu.

2. Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury są zasady dotyczące rejestrowania, organizowania, odbywania i dokumentowania spotkań z klientami zewnętrznymi Dyrektora Agencji i/lub Zastępcy Dyrektora, a także Wydziału Oceny Technologii Medycznych (OT) i Biura Informacji Naukowej (BIN). Niniejsza procedura ma szczególne zastosowanie w odniesieniu do pracowników OT i BIN.

3. Definicje i używane skróty

AOTM – Agencja Oceny Technologii Medycznych, zwana Agencją.

BIN – Biuro Informacji Naukowej,

Klient zewnętrzny – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą w przedmiocie wytwarzania lub obrotu produktami leczniczymi lub wyrobami medycznymi, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca organem administracji, zgłaszająca wolę spotkania z AOTM.

OT – Wydział Oceny Technologii Medycznych.

Procedura – dokument opisujący sposób przeprowadzenia działania lub procesu, w tym wskazujący osoby za niego odpowiedzialne, określający ich uprawnienia i zakres odpowiedzialności.

Spotkanie – wizyta klienta zewnętrznego polegająca na spotkaniu na terenie Agencji z przedstawicielami AOTM.


4. Odpowiedzialność

Dyrektor Agencji:

- akceptuje wszelkie zmiany w procedurze i ją zatwierdza,
- jest odpowiedzialny za przestrzeganie niniejszej procedury przez podległych mu pracowników.

Zastępca Dyrektora Agencji:

- jest odpowiedzialny za przestrzeganie niniejszej procedury przez podległych mu pracowników.

	Agencja Oceny Technologii Medycznych	Numer procedury	1.0
	Przyjmowanie klientów zewnętrznych	Strona/stron	4/6

Wyznaczony pracownik sekretariatu:

- jest odpowiedzialny za przebieg procesu koordynowania spotkaniami, w tym rejestracji spotkań, kontrolowania i przechowywania informacji dotyczących spotkań z klientami zewnętrznymi.

Wyznaczony pracownik Agencji:

- jest odpowiedzialny za aktualizację i modyfikację procedury,
- przygotowanie notatki i nagrywanie spotkań z klientami zewnętrznymi.

Pracownicy Agencji biorący udział w procesie:

- są odpowiedzialni za przestrzeganie niniejszej procedury.

5. Opis postępowania

5.1. Wpływ i rejestracja pisma z prośbą o spotkanie

Klient zewnętrzny zainteresowany spotkaniem przesyła prośbę do sekretariatu Agencji poprzez urząd pocztowy lub drogą mailową.


Prośba o spotkanie zawiera, co najmniej:

- cel spotkania,
- punktowe określenie tematyki, której spotkanie ma dotyczyć,
- powinna zawierać liczbę osób mających wziąć udział w spotkaniu, a także imiona, nazwiska i stanowiska służbowe osób reprezentujących klienta zewnętrznego.

Pracownik sekretariatu rejestruje pismo z prośbą o spotkanie w rejestrze spotkań z klientami zewnętrznymi, a następnie przekazuje je Dyrektorowi Agencji lub Zastępcy Dyrektora Agencji, który wyznacza termin spotkania, a także osoby, które wezmą w nim udział. Dyrektor Agencji lub Zastępca Dyrektora Agencji powinien określić zakres uczestnictwa w spotkaniu poszczególnych osób. Pracownik sekretariatu przekazuje informacje o spotkaniu pracownikom Agencji wskazanym przez Dyrektora Agencji lub Zastępcę Dyrektora Agencji, a także klientowi zewnętrznemu.

W przypadku przekazania niepełnych informacji o spotkaniu przez klienta zewnętrznego, tj.: cel spotkania i/lub punktowe określenie tematyki, prośba o spotkanie nie jest rozpatrywana przez Dyrektora Agencji lub Zastępcę Dyrektora Agencji, do czasu uzupełnienia niezbędnych informacji przez klienta zewnętrznego. Klient zewnętrzny powinien w przeciągu 10 dni roboczych od przesłania prośby o spotkanie uzupełnić niezbędne informacje. Nie uzupełnienie w wyznaczonym czasie niezbędnych informacji przez klienta zewnętrznego jest traktowane jako rezygnacja z prośby o spotkanie, a fakt jest rejestrowany przez pracownika sekretariatu Agencji w rejestrze spotkań z klientami zewnętrznymi.

Klient zewnętrzny zwracając się do Agencji z prośbą o spotkanie powinien uzupełnić dodatkowe informacje, tj. liczba osób mających wziąć udział w spotkaniu, a także imiona, nazwiska i stanowiska służbowe osób mających reprezentować klienta zewnętrznego, w czasie co najmniej 3 dni roboczych od wyznaczonego terminu spotkania. W przypadku nie

	Agencja Oceny Technologii Medycznych	Numer procedury	1.0
	Przyjmowanie klientów zewnętrznych	Strona/stron	5/6

dostarczenia dodatkowych informacji przez klienta zewnętrznego, spotkanie zostaje odwołane i oznacza rezygnację klienta zewnętrznego ze spotkania.

Odpowiedzialni: Dyrektor Agencji i/lub Zastępca Dyrektora Agencji, pracownik sekretariatu Agencji, wyznaczeni pracownicy Agencji.

5.2. Przygotowanie, obsługa i przebieg spotkań

W każdym spotkaniu z klientem zewnętrznym bierze udział co najmniej trzech przedstawicieli Agencji, w tym Dyrektor Agencji i/lub Zastępca Dyrektora Agencji. Pozostałych przedstawicieli Agencji, którzy mają wziąć udział w spotkaniu wyznacza Dyrektor Agencji lub Zastępca Dyrektora Agencji w zależności od tematyki określonej w prośbie o spotkanie przez klienta zewnętrznego.

W sekretariacie Agencji prowadzony jest rejestr spotkań z klientami zewnętrznymi. Pracownik sekretariatu rejestruje, koordynuje, kontroluje i przechowuje informacje dotyczące spotkań z klientami zewnętrznymi. Pracownik sekretariatu lub inny pracownik Agencji wskazany przez Dyrektora Agencji lub Zastępcę Dyrektora Agencji organizuje spotkanie zgodnie z wewnętrznymi zasadami Agencji dotyczącymi organizowania spotkań.

Przebieg każdego spotkania jest utrwalany w postaci notatki sporządzanej przez wyznaczonego pracownika Agencji i w postaci nagrania na odpowiedni nośnik.

Notatka ze spotkania zawiera, co najmniej:


1. termin i miejsce spotkania,
2. imiona i nazwiska osób uczestniczących w spotkaniu będących przedstawicielami Agencji, wraz z określeniem stanowisk służbowych,
3. imiona i nazwiska osób uczestniczących w spotkaniu będących przedstawicielami klienta zewnętrznego, wraz z określeniem stanowisk służbowych,
4. opis przebiegu spotkania, w tym poruszane tematy,
5. ustalenia wynikające ze spotkania,
6. zakres realizacji tematyki przesłanej w prośbie o spotkanie.

Notatka wraz z nagraniem ze spotkania przechowywane są w sekretariacie Agencji, razem z innymi dokumentami dotyczącymi spotkania z klientem zewnętrznym.

Na życzenie klienta zewnętrznego pracownik Agencji tworzący notatkę ze spotkania przesyła ją w formie elektronicznej, ewentualnie poprzez urząd pocztowy.

Niedopuszczalne jest proponowanie przez klientów zewnętrznych oraz przyjmowanie przez pracowników Agencji jakichkolwiek prezentów. Pozostawione na terenie Agencji przedmioty, w tym prezenty zostaną odesłane właścicielowi.

Odpowiedzialni: Dyrektor Agencji i/lub Zastępca Dyrektora Agencji, pracownik sekretariatu, wyznaczeni pracownicy Agencji.

	Agencja Oceny Technologii Medycznych	Numer procedury	1.0
	Przyjmowanie klientów zewnętrznych	Strona/stron	6/6

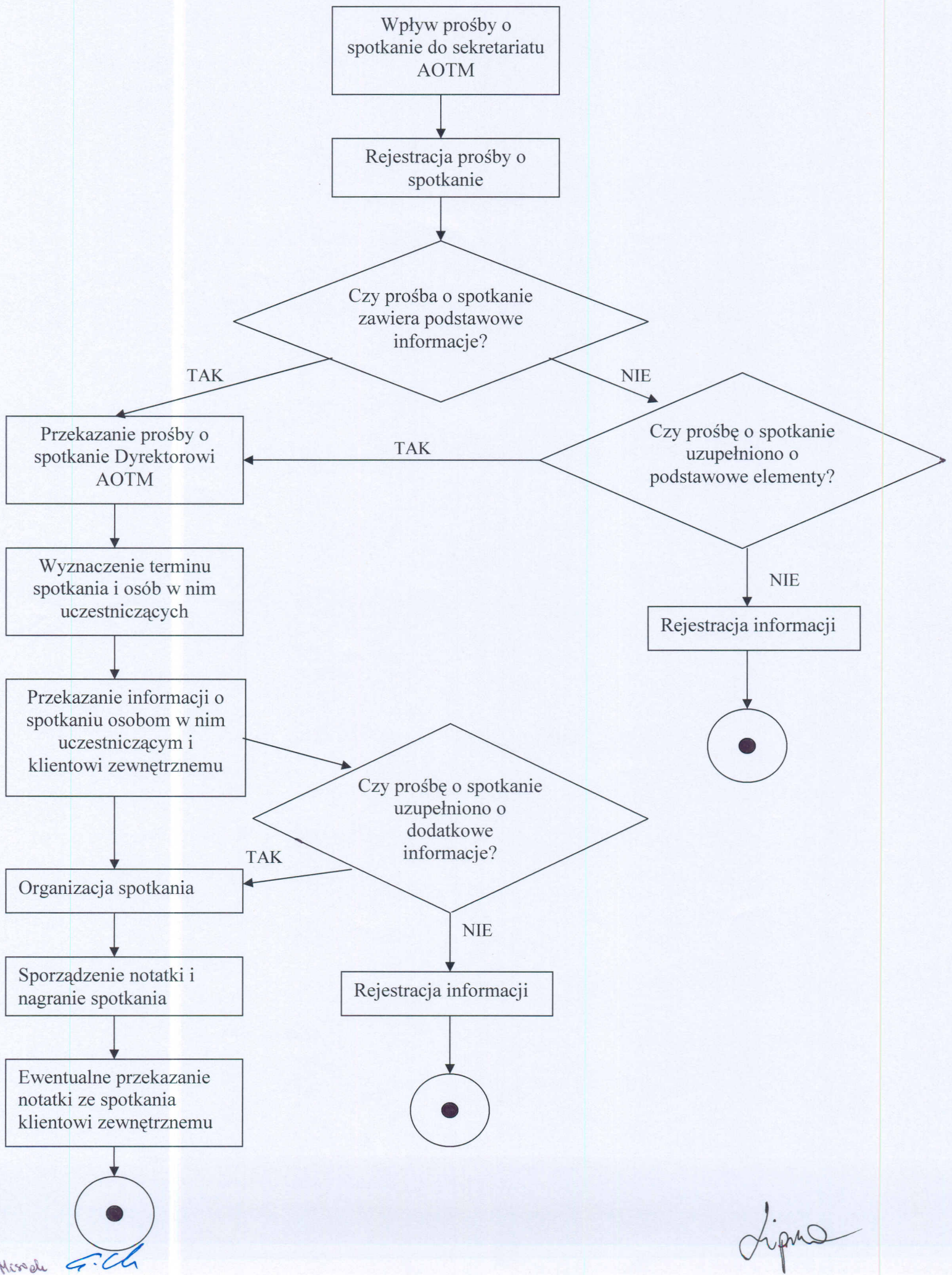
6. Spis dokumentów związanych, wzorców, instrukcji

- Procedura Ministerstwa Zdrowia w sprawie przyjmowania klientów zewnętrznych z dnia 19 lutego 2008 roku.
- Instrukcja opracowywania procedur
www.przejrzystapolska.pl/repository/files/prezentacje/Instr_opr_procedur.doc -
- Załącznik nr 1 graficzny schemat przyjmowania klientów zewnętrznych.

7. Zapisy

- rejestr spotkań z klientami zewnętrznymi (załącznik nr 2),
- notatki z uzgodnień bezpośrednich i telefonicznych,
- notatki, nagrania.

Załącznik nr 1. Schemat przyjmowania klientów zewnętrznych



Handwritten initials: *Handwritten initials*

Handwritten signature: *dipno*