

## Skargi i wnioski

Szanowny Pacjencie

Robimy wszystko, aby zapewnić jak najwyższy poziom świadczonych w naszym Szpitalu usług. Twoja opinia dotycząca pracy szpitalnych: Izby Przyjęć, oddziału ratunkowego, pozostałych oddziałów, poradni, zakładów oraz pracowni jest dla nas ważna.

1. W przypadku skarg dotyczących niewłaściwego zachowania personelu medycznego - w pierwszej kolejności można interweniować u bezpośredniego przełożonego tego pracownika, którym jest:

- w szpitalu - ordynator, oddziałowa pielęgniarka, dyrektor szpitala,
- w poradni/zakładzie/pracowni - pielęgniarka przełożona, kierownik/dyrektor przychodni.

Są to działania najszybsze i często przynoszące zamierzony skutek.

2. W zakresie nieprzestrzegania praw pacjenta w Szpitalu Wojewódzkim w Opolu skargę można złożyć:

### • U Szpitalnego Rzecznika Praw Pacjenta

#### **pisemnie:**

składając w sekretariacie Szpitala Wojewódzkiego w Opolu: ul. Kośnego 53, I p  
przesyłając pocztą tradycyjną na adres: Szpital Wojewódzki Sp z o.o. , ul. Kośnego 53, 45-372 OPOLE  
za pośrednictwem poczty e-mail: [rzecznikpacjenta@szpital.opole.pl](mailto:rzecznikpacjenta@szpital.opole.pl)

#### **ustnie:**

osobiście do protokołu: pok. 7 w budynku Dyrekcji Szpitala Wojewódzkiego w Opolu ul. Kośnego 53 (parter)  
telefonicznie do protokołu: 77 443 30 11

W skardze należy podać dane i kontakt do osoby skarżącej się. W przypadku braku tych danych i braku możliwości ich uzupełnienia - skarga nie będzie rozpoznana. Skarga nieposiadająca braków formalnych rozpatrywana jest bezzwłocznie, nie później niż w ciągu 1 miesiąca. W postępowaniu skargowym zastosowanie mają przepisy kodeksu postępowania administracyjnego.

3. Jeżeli uważasz, że Twoje prawo do ochrony zdrowia (w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej, dotyczące jakości świadczeń medycznych, dostępności do świadczeń medycznych lub odpłatności za świadczenia medyczne) jest łamane - możesz także złożyć skargę w oddziale wojewódzkim Funduszu - Sekcja Skarg i Wniosków oraz Monitorowania List Oczekujących.

**e-mail: [swl@nfz-opole.pl](mailto:swl@nfz-opole.pl)**

### **Więcej informacji:**

- infolinia: **TIP 800 190 590**
- na stronie: **[www.nfz-opole.pl/dla-pacjenta/skargi-i-wnioski/](http://www.nfz-opole.pl/dla-pacjenta/skargi-i-wnioski/)**

**Skargę w NFZ** możesz złożyć w imieniu własnym lub innej osoby za jej pisemną zgodą:

- pisemnie (przekazanie osobiste lub za pośrednictwem poczty),
- za pomocą poczty elektronicznej: w przypadku zgłoszenia skargi za pomocą poczty elektronicznej, która nie została opatrzona podpisem elektronicznym lub nie zawiera imienia, nazwiska (nazwy) i adresu wnoszącego, pracownik OW NFZ, za pomocą poczty elektronicznej występuje odpowiednio do skarżącego lub wnioskodawcy o uzupełnienie złożonej skargi o te dane w terminie 7 dni. Termin do załatwienia skargi biegnie od dnia wpływu tego uzupełnienia do Funduszu. Na skargi zgłoszone za pomocą poczty elektronicznej, które nie zostały opatrzone podpisem elektronicznym, udziela się odpowiedzi w formie pisemnej, wysyłając korespondencję na adres odpowiednio skarżącego lub wnoszącego,

- ustnie do protokołu: przyjmujący sporządza protokół, który podpisuje osoba wnosząca oraz przyjmujący zgłoszenie, w protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy,
- za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP): składanie skarg odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie dotyczącym korzystania z Elektronicznej Platformy.

4. Możesz także złożyć skargę do innych instytucji:

- W Biurze Rzecznika Praw Pacjenta  
<https://www.gov.pl/web/rpp/>  
Rzecznik Praw Pacjenta ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa, tel. 22 532 82 50, fax. 22 532 82 30, bezpłatna infolinia: 800 190 590, e-mail: [kancelaria@rpp.gov.pl](mailto:kancelaria@rpp.gov.pl)
- W zakresie naruszenia przepisów o wykonywaniu zawodu lekarza i etyki zawodowej:  
u Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Izby Lekarskiej  
[www.izbalekarska.opole.pl](http://www.izbalekarska.opole.pl)  
Opolska Izba Lekarska, ul. Grunwaldzka 23, 45-054 Opole, tel. 77 454 59 39,  
fax. 77 454 67 09, e-mail: [opole@hipokrates.org](mailto:opole@hipokrates.org)
- W zakresie naruszenia przepisów o wykonywaniu zawodu pielęgniarki i położnej  
u Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych - [www.oipip.opole.pl](http://www.oipip.opole.pl) Okręgowa  
Izba Pielęgniarek i Położnych w Opolu, ul. Budowlanych 44A, 45-123 Opole, tel. 77 441 51 90, fax. 77441 51 99,  
e-mail: [biuro@oipip.opole.pl](mailto:biuro@oipip.opole.pl)
- W zakresie naruszenia przepisów ochrony danych osobowych:  
w Biurze Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych -  
<http://www.giodo.gov.pl/>  
ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa, tel. 22 531 03 00, fax. 22 531 03 01, e-mail: [kancelaria@giodo.gov.pl](mailto:kancelaria@giodo.gov.pl)