

Skargi i wnioski

Uwagi, wnioski i skargi dotyczące udzielania świadczeń zdrowotnych w Izbie Przyjęć, oddziałach szpitalnych i Stacji Dializ Szpitala Wojewódzkiego w Opolu pacjenci mogą składać:

1. W Biurze Rzecznika Praw Pacjenta, przy ul. Młynarskiej 46, 01-171 Warszawa, ogólnopolska bezpłatna infolinia 0 800 190 590 czynna od poniedziałku do piątku 8:00 - 20:00, www.rpp.gov.pl;
2. W Sekcji Skarg i Wniosków oraz List Oczekujących w Opolskim Oddziale Wojewódzkim NFZ, tel. (77) 40 20 182, infolinia (77) 194-88, tel./faks (77) 40 20 101 (sekretariat), e-mail: swl@nfz-opole.pl

Skargi składane do Sekcji Skarg i Wniosków oraz List Oczekujących OOW NFZ dotyczą:

- jakości świadczeń medycznych,
- dostępności do świadczeń medycznych,
- odpłatności za świadczenia medyczne;

1. Skargi i wnioski mogą być zgłaszane do Wydziału Skarg i Wniosków w Departamencie Spraw Świadczeniobiorców Centrali NFZ- bezpośrednio: w poniedziałki - w godzinach od 8.00 do 18.00; od wtorku do piątku - w godzinach od 8.00 do 16.00- faksem: 22 572 63 31- drogą elektroniczną na adres: infolinia@nfz.gov.pl- pisemnie na adres: Departament Spraw Świadczeniobiorców Narodowy Fundusz Zdrowia - Centrala, ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa Ponadto szczegółowe informacje w zakresie sposobu składania skarg i wniosków można uzyskać pod numerem telefonu (w godzinach j.w.) 22 572 60 41 Tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków reguluje [zarządzenie Nr 31/2010/pss](#) Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 1 lipca 2010 r. (ze zm.), a w szczególności przepisy § 7.
 - A. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu.
 - B. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
 - C. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi załącznik Nr 1 do zarządzenia.
 - D. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.
 - E. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku za pomocą poczty elektronicznej, które nie zostały opatrzone podpisem elektronicznym, pracownik komórki organizacyjnej, o której mowa w § 5 ust. 1, za pomocą poczty elektronicznej występuje odpowiednio do skarżącego lub wnioskodawcy o potwierdzenie złożenia skargi lub wniosku pisemnie w terminie siedmiu dni. Termin do załatwienia skargi lub wniosku biegnie od dnia wpływu tego potwierdzenia do Funduszu.
 - F. Składanie skarg i wniosków poprzez [Elektroniczną Skrzynkę Podawczą](#) w ramach Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie dotyczącym korzystania z Elektronicznej Platformy (ePUAP).
2. Prezesowi Szpitala i Dyrektorowi ds. Lecznictwa, budynek dyrekcji przy ul. Kośnego 53;
3. Ordynatorowi Oddziału, Kierownikowi Izby Przyjęć, Kierownikowi Stacji Dializ oraz kierownikom danej komórki organizacyjnej.

JAK ZŁOŻYĆ SKARGĘ:

- Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu.
- Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

Pacjent, którego prawo do ochrony zdrowia nie jest realizowane w sposób dla niego zadowalający, może złożyć skargę także do innych instytucji:

- Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Izby Lekarskiej, Opolska Izba Lekarska, ul. Grunwaldzka 23, 45 – 054 Opole, tel. (77) 4537572, fax. (77) 454 67 09, www.izbalekarska.opole.pl
- Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych, Okręgowa Izba Pielęgniarek i Położnych w Opolu, ul. Świerkowa 24, 45 – 407 Opole, tel. (77) 4550957, fax. (77) 4569467, www.oipip.opole.pl

Podstawa prawna: [Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Dz.U. z dnia 31 marca 2009 09.Nr 52 poz. 417](#)

Główny Specjalista ds. Organizacji, Promocji i Funduszy Pomocowych Szpitala Wojewódzkiego w Opolu przechowuje:

- Rejestr Skarg i Wniosków, w którym są odnotowane pisemne skargi pacjentów,
- teczki z pisemnymi skargami wpływającymi bezpośrednio od pacjentów jak też poprzez media oraz wysłane odpowiedzi na skargi.

Na każdą skargę pisemną odpowiadamy pisemnie, skargi ustne są rozpatrywane w chwili złożenia.