



Informacja w sprawie składania i rozpatrywania skarg lub wniosków

W centrali i oddziałach wojewódzkich Narodowego Funduszu Zdrowia funkcjonują komórki do spraw skarg lub wniosków, w których pacjent może złożyć skargę związaną z udzielaniem świadczeń opieki zdrowotnej w ramach ubezpieczenia w NFZ. Skargi mogą być składane ustnie lub pisemnie. Pacjent ma prawo żądać pisemnego potwierdzenia przyjęcia skargi.

Uwaga! Skarga pisemna powinna zawierać dane skarżącego (imię, nazwisko, adres, telefon), dane świadczeniodawcy, którego skarga dotyczy), precyzyjny opis zdarzenia. Skarga pisemna, która nie zawiera imienia i nazwiska oraz adresu osoby, która ją wniosła, nie zostanie rozpatrzona.

Szczegółowe informacje znajdują się na stronach internetowych oddziałów wojewódzkich NFZ – www.nfz.gov.pl

Przypominamy, że pacjent, którego prawo do ochrony zdrowia nie jest realizowane w sposób dla niego zadowalający, może złożyć skargę także do:

- Biura Rzecznika Praw Pacjenta,
- Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Izby Lekarskiej,
- Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych,
- Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

W Szpitalu Klinicznym *Przemienienia Pańskiego* UM w Poznaniu UWAGI, SKARGI lub WNIOSKI można składać:

- **wpisując się do ZESZYTU UWAG**, znajdującego się na każdym oddziale w dyżurce pielęgniarskiej – osoby, które podadzą adres zwrotny – otrzymają odpowiedź;
- **w rozmowie z Dyrektorem Szpitala lub jednym z jego zastępców**, codziennie w godz. 8:00-15:00 – należy zgłosić się w Biurze Dyrekcji przy ul. Długiej 1/2, wejście A, II piętro;
- **przesyłając pismo** na adres Dyrekcji Szpitala (ul. Długa 1/2, 61-848 Poznań);
- **drogą elektroniczną** - strona internetowa Szpitala: www.skpp.edu.pl
- **w Biurze Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta i Kombatantów**
Sekcja Organizacji, ul. Długa 1/2, 61-848 Poznań
tel. 61 854 90 99, fax. 61 854 93 18
mgr Anna Ruszczak

Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić **nie później niż w ciągu miesiąca**, a sprawy szczególnie skomplikowanej – **nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania**. O każdym przypadku niezakończenia sprawy w ww. terminie Szpital jest zobowiązany zawiadomić pacjenta podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. **Skargi lub wnioski anonimowe nie zostaną rozpatrzone.**

Uwagi lub skargi ubezpieczonych przyjmuje także:

☐ **Wielkopolski Oddział Wojewódzki NFZ – Dział Skarg, Wniosków i Informacji**

ul. Piekary 14/15, 61-823 Poznań, III piętro, pok. 301

Poniedziałek – piątek w godzinach 8:00 - 16:00

tel. 61 850 60 75, 61 658 04 07, 61 658 04 51; www.nfz-poznan.pl

Bezpłatna infolinia **800 800 805** działająca 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu

☐ **Biuro Rzecznika Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia**

Bartłomiej Chmielowiec,

ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa

Fax 22 532-82-30, e-mail:kancelaria@rpp.gov.pl; poprzez ePUAP (Adres skrzynki ePUAP: /RzPP/skrytka)

***Ogólnopolska bezpłatna infolinia NFZ i Rzecznika Praw Pacjenta
800 190 590 czynna od poniedziałku do piątku 8.00-18.00***