

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 Uniwersyteckim Szpitalu Klinicznym 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;
- **podczas rozmowy z Naczelnym Lekarzem Szpitala** po wcześniejszym umówieniu w sekretariacie Szpitala przy ul. Długiej, tel. 61 854 91 21; wejście A, II piętro;
- **przesyłając pismo** na adres Dyrekcji Szpitala (ul. Przybyszewskiego 49, 60-355 Poznań);
- **drogą elektroniczną** – e-mail Szpitala: szpital@usk.poznan.pl lub szpital.dluga@usk.poznan.pl
- **w Biurze Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta i Kombatantów** dla obiektu ul. Długa, ul. Szamarzewskiego, os. Rusa
Dział Organizacyjno-Prawny
ul. Długa 1/2, 61-848 Poznań
tel. 61 854 90 99, fax. 61 854 93 18
mgr Anna Ruszczak

Łaźnienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić **nie później niż w ciągu 30 dni**, a sprawy szczególnie skomplikowanej – **nie później niż w ciągu 60 dni od dnia wszczęcia postępowania**. O każdym przypadku niełaźnienia sprawy w ww. terminie Szpital jest zobowiązany zawiadomić pacjenta podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin łaźnienia sprawy. **Skargi lub wnioski anonimowe nie zostaną rozpatrzone.**

Uwagi lub skargi ubezpieczonych przyjmuje także:

- ☐ **Wielkopolski Oddział Wojewódzki NFZ** www.nfz-poznan.pl
ul. Piekary 14/15, 61-823 Poznań; ul. Grunwaldzka 158, 60-309 Poznań
Poniedziałek w godzinach 8:00 – 18:00, wtorek – piątek w godzinach 8:00 - 16:00
e-mail: kancelaria@nfz-poznan.pl
- ☐ **Biuro Rzecznika Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia**
Bartłomiej Chmielowiec,
ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa
fax: (22) 506 50 64, e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl

Ogólnopolska Telefoniczna Informacja Pacjenta NFZ i Rzecznika Praw Pacjenta
800 190 590 czynna pn. – pt. 8.00 – 18.00