



## 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](http://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](http://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**

Żałowanie 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 – Skargi i Wnioski (dawniej Rzecznik Praw Pacjenta)**

ul. Piekary 14/15, 61-823 Poznań, VIII piętro, pok. 801-802

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](http://www.nfz-poznan.pl)

Infolinia bezpłatna dla Pacjentów 800-800-805 (tylko dla połączeń stacjonarnych)

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

Bartłomiej Chmielowiec,

Ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa

Tel. 22 532-82-50, Fax 22 532-82-30, e-mail: [kancelaria@rpp.gov.pl](mailto:kancelaria@rpp.gov.pl)

Ogólnopolska bezpłatna infolinia – 800 190 590 czynna od poniedziałku do piątku 8.00-20.00