



ZOZ Głucholazy

[https://www.zozglucholazy.pl/szpital/skargi\\_i\\_wnioski/printpdf](https://www.zozglucholazy.pl/szpital/skargi_i_wnioski/printpdf)

## Skargi i wnioski

W związku z koniecznością dostosowania zadań NFZ do zapisów ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, od 2 lipca 2010 r. zadania Biur Rzeczników Praw Pacjenta w centrali i oddziałach wojewódzkich Funduszu przejmują komórki do spraw skarg i wniosków.

### Opolski Oddział Wojewódzki:

#### Sekcja Skarg i Wniosków oraz List Oczekujących

- tel. 77 40 20 182
- infolinia: 77 194-88
- tel./faks 77 40 20 101 (sekretariat)
- e-mail: [swl@nfz-opole.pl](mailto:swl@nfz-opole.pl)

Sekcja Skarg i Wniosków jest odpowiedzialna za przyjmowanie od pacjentów i rozpatrywanie skarg związanych z udzielaniem świadczeń opieki zdrowotnej przez zakłady opieki zdrowotnej w ramach umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia.

Jeżeli ubezpieczony uzna, że jego prawo do ochrony zdrowia nie jest realizowane może złożyć skargę w każdej placówce medycznej, która ma podpisaną umowę z Funduszem

W przypadku skarg dotyczących personelu medycznego, w pierwszej kolejności należy interweniować u bezpośredniego przełożonego tego pracownika: w szpitalu - kierownik oddziału, pielęgniarka oddziałowa, dyrektor szpitala. W przychodni: pielęgniarka przełożona kierownik/dyrektor przychodni.

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

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

## 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.
- Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
- Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nie ujawnienie swego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla Funduszu wiążące.

- Skarga lub wnioski mogą być składane w imieniu własnym skarżącego lub innej osoby za jej pisemną zgodą.
- W sprawie rozpatrywania skarg i wniosków obowiązuje zarządzenie Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia 31/2010/DSS z dnia 01 lipca 2010.

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

## **Biura Rzecznika Praw Pacjenta**

**Rzecznikiem Praw Pacjenta jest p. Krystyna Barbara Kozłowska**

Biuro Rzecznika Praw Pacjenta,

- ul. Młynarska 46,
- 01-171 Warszawa
- e-mail: [sekretariat@bpp.gov.pl](mailto:sekretariat@bpp.gov.pl), [www.bpp.gov.pl](http://www.bpp.gov.pl)
- tel. 22 833 08 85, 22 635 59 96

Bezpłatna infolinia: **800 190 590**, czynna od poniedziałku do piątku w godz. **9:00-21:00** (połączenie z tel. komórkowych jest płatne wg stawek operatora)

## **Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Izby Lekarskiej**

Opolska Izba Lekarska

- ul. Grunwaldzka 23
- 45-054 Opole
- tel. 77 453 75 72, fax. 77 454 67 09
- [www.izbalekarska.opole.pl](http://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. 77 455 09 57
- fax. 77 456 94 67
- [www.oipip.opole.pl](http://www.oipip.opole.pl)

## **Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych**

- ul. Stawki 2
- 00-193 Warszawa,
- tel. 22 860 73 93
- [www.giodo.gov.pl](http://www.giodo.gov.pl)

## **Opolski Oddział Wojewódzki NFZ, Sekcja Skarg i Wniosków oraz List Oczekujących**

- Infolinia: 77 194 88
- tel. 77 40 20 182
- tel./fax. 77 40 20 101 (sekretariat)