

SKARGI i WNIOSKI

Składanie skarg i wniosków przez Świadczeniobiorców

Pomorski Oddział Wojewódzki NFZ informuje, iż tryb rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Funduszu Zdrowia reguluje Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm.)

Przedmiotem **skargi**, zgodnie z powyżej przywołanym zarządzeniem, może być:

1. naruszenie praw świadczeniobiorców w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej przez świadczeniodawców, z którymi Fundusz zawarł umowę o ich udzielanie;
2. przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw przez Fundusz;
3. zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Funduszu.

Przedmiotem **wniosku** może być między innymi ulepszenie organizacji udzielania świadczeń, usprawnienie pracy Funduszu lub świadczeniodawcy oraz sprawy związane z efektywniejszym wykonywaniem zadań przez Pomorski Oddział Wojewódzki NFZ oraz świadczeniodawców.

Jeżeli świadczeniobiorca (pacjent) uzna, że jego prawo do ochrony zdrowia nie jest realizowane w sposób zadawalający, może złożyć skargę. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także podczas wizyty osobistej w Oddziale - ustnie do protokołu.

W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku za pomocą poczty elektronicznej, która nie została opatrzona podpisem elektronicznym, Oddział Funduszu występuje do skarżącego o potwierdzenie skargi poprzez złożenie własnoręcznego podpisu.

W przypadku, gdy:

- skarga dotyczy niewłaściwego zachowania personelu (lekarza, pielęgniarki, rejestratorki, itd.), pierwszą czynnością powinna być interwencja u bezpośredniego przełożonego pracownika, tj. w szpitalu jest nim ordynator, a w przychodni kierownik. Świadczeniobiorca (pacjent) może również skierować skargę do **dyrektora podmiotu leczniczego „TK MEDICA” w formie pisemnej osobiście w sekretariacie lub pocztą tradycyjną /adres do korespondencji: Starogard Gdański 83-200 ul. dra Józefa Balewskiego 1/ lub elektroniczną /medica@data.pl/**. Jest to najszybsza droga do wyjaśnienia zaistniałej sytuacji;
- skarżący nie jest zadowolony ze sposobu załatwienia sprawy przez podmiot leczniczy, wówczas o pomoc może zwrócić się do Pomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ;
- świadczeniobiorca (pacjent) uważa, iż personel medyczny popełnił błąd w procesie leczenia bądź postępuje sprzecznie z zasadami etyki zawodowej, instytucją kompetentną do rozpatrzenia sprawy jest **Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Lekarskiej** (80-204 Gdańsk, ul. Śniadeckich 33, tel. 58/524-32-00). W kwestii zastrzeżeń do pracy pielęgniarek lub położnych, skargę należy skierować

do **Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych** (80-147 Gdańsk, ul. Wyczółkowskiego 17 A, tel. 58/320-06-80);

- świadczeniobiorca (pacjent) jest niezadowolony ze sposobu pracy Pomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ, może złożyć skargę do dyrektora oddziału, a także do Prezesa NFZ (Narodowy Fundusz Zdrowia, ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa);
- zamiarem świadczeniobiorcy (pacjenta) jest uzyskanie odszkodowania, należy zwrócić się do dyrektora podmiotu leczniczego, którego świadczeniobiorca uznaje za winnego wyrządzonej szkody oraz do firmy ubezpieczającej tę placówkę z prośbą o uzyskanie finansowego zadośćuczynienia; lub wystąpić z wnioskiem do **Wojewódzkiej Komisji ds. Orzekania o Zdarzeniach Medycznych** (Pomorski Urząd Wojewódzki, 80-810 Gdańsk, ul. Okopowa 21/27, tel. 58/30-77-557)
- skarga dotyczy naruszenia praw pacjenta można ją złożyć do **Biura Rzecznika Praw Pacjenta** (01-171 Warszawa, ul. Młynarska 46); bezpłatna infolinia czynna od godz. 9:00 do 21:00 od poniedziałku do piątku - **800-190-590**, adres e-mail: sekretariat@bpp.gov.pl

Każdy podmiot prowadzący działalność leczniczą udzielający świadczeń w ramach ubezpieczenia zdrowotnego, zobowiązany jest do umieszczenia wewnątrz budynków w widocznym miejscu informacji o trybie składania skarg i wniosków, danych teleadresowych instytucji właściwych oraz informacji o prawach pacjenta.

Ważne

- skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie, w szczególności pisemnie lub ustnie. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia. Nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania;
- wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec, że jego dane osobowe (imię, nazwisko i adres), są podane tylko do wiadomości Funduszu (zastrzeżenie to jest wiążące),
- skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub innej osoby, za jej pisemną zgodą;
- skarga lub wniosek w formie pisemnej, która nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu osoby, która ją wniosła, pozostanie bez rozpatrzenia;
- rozpatrzenie zgłoszonych skarg i wniosków powinno się odbywać bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia ich złożenia lub wpłynięcia. W przypadku nierozstrzygnięcia sprawy w tym terminie, skarżący lub wnioskodawca zostaje poinformowany o podjętych czynnościach zmierzających do rozpatrzenia skargi lub wniosku,
- jeżeli Pomorski Oddział Wojewódzki NFZ nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, przekazuje je właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym osobę, która złożyła skargę lub wniosek.

Sposób składania skarg w Pomorskim Oddziale Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia:

1. Wydział Obsługi Klientów i Profilaktyki

- osobiście – Gdańsk, ul. Podwale Staromiejskie 69,

godziny przyjmowania interesantów:

poniedziałek 8:00 - 18:00

wtorek-piątek 8:00 – 16:00

- drogą elektroniczną na adres e-mail: skargi@nfz-gdansk.pl
- za pośrednictwem ePUAP, adres skrzynki: /im2816rkl4/SkrytkaESP
- korespondencyjnie na adres: **ul. Marynarki Polskiej 148, 80-865 Gdańsk.**

2. Delegatura Pomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ,

ul. Poniatowskiego 4, 76-200 Słupsk tel. (58) 32-18-540,

godziny przyjmowania interesantów:

poniedziałek 8:00 - 18:00

wtorek-piątek 8:00 – 16:00

3. Dyrektor Pomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ lub wyznaczony Zastępca Dyrektora

ul. Marynarki Polskiej 148, 80-865 Gdańsk, tel. (58) 75-12-522,

środa w godzinach 11:00 – 13:00 po wcześniejszym umówieniu spotkania.