

### Tryb przyjmowania skarg i wniosków

Skargi i wnioski dotyczące udzielania świadczeń zdrowotnych przez Zespół Opieki Zdrowotnej w Nysie mogą być składane:

1. Dyrektorowi ZOZ oraz Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych, budynek dyrekcji przy

ul. Boh. Warszawy 34

2. Ordynatorowi Oddziału oraz Kierownikom danej komórki organizacyjnej.

3. W Biurze Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa,

tel.: (22) 532 - 82 – 50, fax.: (22) 532 - 82 - 30

bezpłatna infolinia 0 800 190 590, e-mail: [sekretariat@bpp.gov.pl](mailto:sekretariat@bpp.gov.pl) [www.bpp.gov.pl](http://www.bpp.gov.pl);

4. W Sekcji Skarg i Wniosków oraz List Oczekujących w Opolskim Oddziale Wojewódzkim NFZ, 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)

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

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

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

Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Izby Lekarskiej, Opolska Izba Lekarska,

ul. Grunwaldzka 23, 45 – 054 Opole, tel. (77) 4537572, 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) 4550957, fax. (77) 4569467, [www.oipip.opole.pl](http://www.oipip.opole.pl)

Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, ul Stawki 2, 00 – 193  
Warszawa,

tel. (22) 8607393 , [www.giodo.gov.pl](http://www.giodo.gov.pl)

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Dz.U. z dnia 31 marca 2009 09.Nr 52 poz. 417

### **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), adresu oraz podpisu

wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

Skargi , wnioski rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 1 miesiąca, a w przypadku spraw szczególnie skomplikowanych nie później niż w terminie 2 miesięcy od daty złożenia skargi.

Odpowiedź na skargę pisemną udzielana jest w formie pisemnej, skargi ustne rozpatrywane są w chwili złożenia, za wyjątkiem skarg szczególnie skomplikowanych.

Kierownik Działu Organizacji i Nadzoru Zespołu Opieki Zdrowotnej w Nysie:

prowadzi Rejestr Skarg i Wniosków, w którym są odnotowane pisemne skargi pacjentów,

przechowuje teczki z pisemnymi skargami wpływającymi bezpośrednio od pacjentów jak też poprzez media oraz wysłane odpowiedzi na skargi.