

I N F O R M A C J A

W SPRAWIE SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Szanowni Państwo,

1. Pacjent, jego rodzina lub przedstawiciel ustawowy ma prawo do wniesienia skargi dotyczącej jakości i sposobu świadczonych usług zdrowotnych. Skargi oraz wnioski dotyczące sprawowanej opieki medycznej można składać osobiście lub pisemnie ordynatorowi, jego zastępcy lub lekarzowi danego oddziału, a także kierownikowi właściwej komórki organizacyjnej.
2. Wniesienie skargi może odbywać się w formie ustnej, pisemnej, e-mailowej bądź telefonicznej. Przyjęcie skargi ustnej i telefonicznej odbywa się w szczególnych wypadkach, uzasadniających pilnością sprawy.
3. Skargi i wnioski dotyczyć mogą jedynie przedmiotowej działalności podmiotu leczniczego.
4. W sprawie skarg i wniosków pacjent lub jego rodzina mogą zgłaszać się również do:
 - 1) Prezesa Zarządu – wtorek w godz. 11:00 – 14:00,
 - 2) Dyrektora ds. Medycznych – codziennie w godz. 09:00 – 11:00,
 - 3) Dyrektora ds. Pielęgniarstwa – środa w godz. 09:00 – 13:00,
 - 4) Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta – codziennie w godz. 11:00 – 13:00.
5. Pacjent, jego rodzina lub przedstawiciel ustawowy ma prawo wniesienia skargi do innych niezależnych od podmiotu leczniczego właściwych instytucji:
 - 1) Biura Rzecznika Praw Pacjenta,
 - 2) Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Izby Lekarskiej,
 - 3) Biura Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych,
 - 4) Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.
6. Skargi związane z udzielaniem świadczeń opieki zdrowotnej w ramach umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia są rozpatrywane przez:

Warmińsko-Mazurski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia

Wydział Obsługi Klientów

10-448 Olsztyn, ul. Głowackiego 14

Godziny pracy:

poniedziałek w godz. od 08:00 do 18:00

wtorek – piątek w godz. od 08:00 do 16:00

Telefoniczna Informacja Pacjenta (TIP) **tel. 800 190 590**

Prezes Zarządu
„Pro-Medica” w Elkku Sp. z o.o.

Bożena Szelałowska