Składanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

Jak złożyć skargę? Skargi można złożyć w jeden z poniższych sposobów: pisemnie (za pośrednictwem poczty); e-mailowo, pod adresem skargi@nfz-zielonagora.pl ; za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej ePUAP; osobiście w siedzibie Lubuskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Zielonej Górze (ul. Podgórna 9b) - skargi można składać w poniedziałki w godzinach 8:00-17:30, od wtorku do piątku w godzinach 8:00-15:30 (Sala A, po pobraniu numerka w biletomacie) * - informacje w sprawie skarg można uzyskać pod numerem Telefonicznej Informacji Pacjenta 800 190 590 Dyrektor Lubuskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Zielonej Górze przyjmuje w sprawach skarg i wniosków po wcześniejszym umówieniu telefonicznym 68 3287700. Co powinna zawierać skarga? Skargi składane do NFZ nie mają ustalonej formy. Ważne jest jednak, żeby zawierały poniższe elementy: dane osobowe (imię i nazwisko) oraz adres poczty tradycyjnej osoby skarżącej; własnoręczny podpis osoby skarżącej lub upoważnionej do złożenia skargi; dane i adres świadczeniodawcy (np. lekarza, placówki), którego dotyczą zarzuty; zwięzły opis zdarzenia i wskazanie zarzutów oraz podanie, kiedy zdarzenie miało miejsce. Skargi niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania. Na skargi zgłoszone za pomocą poczty elektronicznej, które nie zostały opatrzone podpisem elektronicznym, udziela się odpowiedzi w formie pisemnej, wysyłając korespondencję na adres skarżącego. Pacjent ma prawo zastrzeżenia swoich danych osobowych do wyłącznej wiadomości NFZ. Wówczas świadczeniodawca nie jest informowany o personaliach osoby skarżącej. Kto może złożyć skargę? Skargę można złożyć w imieniu własnym lub w imieniu osoby trzeciej. W przypadku składania skargi w imieniu innej osoby pełnoletniej, niezbędne jest załączenie jednego z poniższych dokumentów: pisemnego upoważnienia od tej osoby; stałego pełnomocnictwa od tej osoby; dokumentu wskazującego ustanowienie dla niej opiekuna prawnego. Czego może dotyczyć skarga do NFZ? Oddział Wojewódzki NFZ, właściwy ze względu na miejsce udzielania świadczeń, rozpatruje skargi dotyczące naruszeń umowy zawartej z Funduszem przez świadczeniodawcę. Skargi mogą dotyczyć zarówno samej placówki (np. trudności z dodzwonieniem się), jak i personelu – lekarzy, pielęgniarek, osób pracujących w rejestracji (np. odmowa udzielenia świadczeń). Skargi można składać również na działanie systemu służby zdrowia. Gdzie jeszcze można złożyć skargę? Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy przy Okręgowej Izbie Lekarskiej zgodnej z miejscem udzielania świadczeń przez danego lekarza: Okręgowa Izba Lekarska w Zielonej Górze, ul. Batorego 71, 65-735 Zielona Góra, tel. 68 320 79 00, 509 396 025, fax 68 320 78 15; Okręgowa Izba Lekarska w Gorzowie Wlkp., ul. Warszawska 14 a/15, 66-400 Gorzów, tel/fax 95 722 54 95 Naczelna Izba Lekarska, ul. Sobieskiego 110, 00-764 Warszawa, tel. +48 22 559 13 00, +48 22 559 13 24. Skargi do Izby Lekarskiej należy składać w przypadku braku należytej staranności w wykonywanej praktyce medycznej, popełnionych błędów w leczeniu oraz stwierdzenia, że personel medyczny (lekarz) postępuje sprzecznie z zasadami etyki zawodowej lub narusza przepisy o wykonywaniu zawodu lekarza Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa, bezpłatna infolinia 800 190 590, e-mail: sekretariat@bpp.gov.pl Biuro Rzecznika Praw Pacjenta rozpatruje skargi dotyczące naruszenia praw pacjenta, wynikających z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (np. dostęp do dokumentacji medycznej, prawo do informacji o stanie zdrowia). * Od 1 grudnia 2023 r. system kolejkowania klientów (biletomat) umożliwia pobranie biletu przez ostatniego klienta na 30 minut przed zamknięciem Sali Obsługi Klientów. W poniedziałki ostatni bilet wydawany jest o godz. 17.30, w pozostałe dni o 15.30.