

Autor:

Adres:

[http://www.nfz-zielonagora.pl/PL/1005/5110/Skladanie\\_i\\_rozpatrywanie\\_skarg\\_i\\_wnioskow/](http://www.nfz-zielonagora.pl/PL/1005/5110/Skladanie_i_rozpatrywanie_skarg_i_wnioskow/)

## 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](mailto: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 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00, we wtorki w godzinach 8:00-18:00 (Sala A, po pobraniu numerka w biletomacie); Dyrektor Lubuskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ przyjmuje interesantów w sprawie skarg w każdy roboczy wtorek, w godzinach 16.00-17.00 (pokój 410); informacje w sprawie skarg można uzyskać pod numerami telefonu: 68 32 87 676 oraz 68 23 87 677; brak jest możliwości złożenia skargi telefonicznie. 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](mailto: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).