

Składanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

W Narodowym Funduszu Zdrowia traktujemy skargi i wnioski pacjentów jak ważną formę informacji zwrotnej. W ten sposób pomagasz nam w poprawie jakości świadczonych usług. Każdy pacjent ma prawo do właściwej opieki zdrowotnej. Jeśli w placówce medycznej działającej w ramach umowy z NFZ spotkała Cię sytuacja, która budzi Twoje wątpliwości – możesz zgłosić skargę do Narodowego Funduszu Zdrowia. Jak złożyć skargę? Możesz wybrać najwygodniejszy dla siebie sposób: przez formularz elektroniczny do składania skarg i wniosków, pisemnie – za pośrednictwem poczty, e-mailem – pod adresem skargi@nfz-zielonagora.pl, przez ePUAP lub e-Doręczenia – skorzystaj z platformy elektronicznej, by szybko wysłać zgłoszenie, osobiście: w siedzibie naszego oddziału w Zielonej Górze (ul. Podgórna 9b) – tu możesz złożyć skargę ustnie do protokołu lub przynieść gotowe pismo, w delegaturze naszego oddziału w Gorzowie Wielkopolskim (ul. Pionierów 8) – tutaj możesz przynieść gotową skargę. Skargi do protokołu możesz składać w oddziale w Zielonej Górze: w poniedziałki w godzinach 8:00-17:30, od wtorku do piątku w godzinach 8:00-15:30 na sali A, po pobraniu numerka w biletomacie. System kolejowania klientów (biletomat) umożliwia pobranie biletu przez ostatniego klienta na 30 minut przed zamknięciem Sali Obsługi Klientów. W poniedziałki ostatni bilet wydajemy o godz. 17.30, w pozostałe dni o 15.30. informacje w sprawie skarg możesz uzyskać pod numerem Telefonicznej Informacji Pacjenta 800 190 590 – po połączeniu wybierz 1 dyrektor naszego oddziału przyjmuje w sprawach skarg i wniosków po wcześniejszym umówieniu telefonicznym pod numerem 68 3287700. Co powinna zawierać skarga? Skargi składane do NFZ nie mają ustalonej formy. Ważne jest jednak, żeby zawierały poniższe elementy: Twoje dane osobowe (imię i nazwisko) i adres dane i adres świadczeniodawcy (np. lekarza, placówki), którego dotyczą zarzuty; zwięzły opis zdarzenia (co się wydarzyło, kiedy i w jakich okolicznościach). Jeśli nie podasz w skardze imienia i nazwiska oraz adresu, nie będziemy mogli jej rozpatrzyć. Na skargi zgłoszone za pomocą poczty elektronicznej, które nie zostały opatrzone podpisem elektronicznym, odpowiadamy pisemnie, wysyłając korespondencję na adres skarżącego. Możesz zastrzec swoje dane osobowe do wyłącznej wiadomości NFZ. Wówczas nie podamy placówce medycznej Twoich danych. Kto może złożyć skargę? Skargę możesz złożyć w imieniu własnym lub w imieniu osoby trzeciej. Jeśli składasz skargę w sprawie innej osoby pełnoletniej, musisz dołączyć jeden z wymienionych dokumentów: pisemną zgodę od tej osoby; stałe pełnomocnictwo od tej osoby; dokument wskazujący ustanowienie dla niej opiekuna prawnego. Czego może dotyczyć skarga do NFZ? W Lubuskim Oddziale Wojewódzkim NFZ rozpatrujemy skargi dotyczące naruszeń umowy zawartej przez świadczeniodawców (przychodnie, szpitale) z naszym oddziałem. Skargi mogą dotyczyć zarówno samej placówki (np. trudności z dodzwonieniem się), jak i personelu – lekarzy, pielęgniarek, osób pracujących w rejestracji (np. odmowa przyjęcia, udzielenia pomocy). Możesz również złożyć skargę na działanie systemu służby zdrowia. Przykłady, w jakich sytuacjach można złożyć skargę: odmówiono Ci zapisu do lekarza mimo dostępnych terminów nie wykonano Ci zleconych badań kazano Ci zapłacić za świadczenie, które jest refundowane przez NFZ masz trudności z rejestracją – np. zapisy są dostępne wyłącznie osobiście w określonym terminie lekarz nie przyjmował pacjentów w godzinach, w których powinien. Skarga do

NFZ dotyczy wyłącznie placówek, które mają podpisaną umowę z Funduszem. Internetowe Konto Pacjenta Możesz również zgłosić nieprawidłowość za pomocą IKP. Takie zgłoszenie może dotyczyć: zweryfikowania, czy prawidłowo zgłoszono Cię do ubezpieczenia zdrowotnego, potwierdzania prawa do świadczeń opieki zdrowotnej, udzielania świadczeń przez placówki medyczne, wystawiana recept refundowanych Zgłoszenie w zakresie: Twoich danych osobowych, danych osobowych członków rodziny, wystawiania recept z odpłatnością 100%, powinno być przekazane do Centrum e-Zdrowia. Zgłoszenie dotyczące: braku składki zdrowotnej lub jej wysokości powinno być przekazane do ZUS-u (Zakład Ubezpieczeń Społecznych). Gdzie można złożyć skargę, która jest poza kompetencjami NFZ? Skargi, których wyjaśnienie jest poza naszymi kompetencjami, możesz złożyć do: Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy przy Okręgowej Izbie Lekarskiej zgodnej z miejscem udzielania świadczeń przez danego lekarza, Okręgowej Izby Lekarskiej w Zielonej Górze, ul. Batorego 71, 65-735 Zielona Góra, tel. 68 320 79 00, 509 396 025, fax 68 320 78 15, Okręgowej Izby Lekarskiej w Gorzowie Wielkopolskim., ul. Warszawska 14 a/15, 66-400 Gorzów, tel./fax 95 722 54 95, 782 554 777, Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Pielęgniarek i Położnych przy Okręgowej Izbie Pielęgniarek i Położnych zgodnie z miejscem udzielania świadczeń przez daną pielęgniarkę i położną, Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych, ul. Grzegorza 30, 65-831 Zielona Góra, tel. 535 353 693, Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych, ul. Obrońców Pokoju 60/1-2, 66-400 Gorzów Wielkopolski, tel. 95 72 96 784 wewnętrzny 22. Skargi do izby lekarskiej możesz złożyć, jeśli: uważasz, że lekarz nie wykazał należytej staranności w wykonywanej praktyce medycznej, podejrzewasz, że lekarz popełnił błąd w leczeniu, oraz stwierdzisz, że personel medyczny (lekarz) postępuje sprzecznie z zasadami etyki zawodowej lub narusza przepisy o wykonywaniu zawodu lekarza. Właściwą izbę lekarską, pod którą podlega dany lekarz, znajdziesz na stronie internetowej Naczelnej Izby Lekarskiej . Jeśli sprawa dotyczy pielęgniarki lub położnej, skargę możesz złożyć do izby pielęgniarek i położnych. Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13; 01-231 Warszawa, bezpłatna infolinia 800 190 590 (po połączeniu wybierz 2) – infolinia działa całodobowo – przez 24 godziny we wszystkie dni tygodnia, w tym święta i dni wolne ustawowo od pracy; e-mail: sekretariat@bpp.gov.pl Biuro Rzecznika Praw Pacjenta rozpatruje skargi dotyczące naruszenia praw pacjenta, które wynikają z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Mogą to być na przykład: prawo do dostępu do dokumentacji medycznej, prawo do informacji o stanie zdrowia. Urząd Ochrony Danych Osobowych (UODO) – tu możesz złożyć skargę np. w sytuacji naruszenia poufności przechowywanej dokumentacji medycznej, jej zabezpieczenia przed zgubieniem czy kradzieżą. kierownictwo lub dyrekcja placówki medycznej – np. w przypadku skarg dotyczących zachowania personelu. Tutaj sprawdzisz, pod które Ministerstwo podlega dana instytucja. Masz pomysł na usprawnienie systemu ochrony zdrowia? Jeśli masz propozycje dotyczące poprawy jakości usług medycznych lub organizacji pracy NFZ, możesz złożyć wniosek. Fundusz rozpatruje je na takich samych zasadach jak skargi – odpowiedź powinna zostać udzielona w ciągu 30 dni.