

Zespół Opieki Zdrowotnej w Szczytnie



Zasady składania skarg i wniosków w ZOZ w Szczytnie

1. Przedmiot skargi

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez ZOZ w Szczytnie i jego pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw.

2. Przedmiot wniosku

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienie praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspakajania potrzeb pacjentów.

3. W czym imieniu składamy skargę

Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- pisemnie do książek skarg i wniosków znajdujących się w poszczególnych komórkach organizacyjnych Zakładu,
- pisemnie na adres: Zespół Opieki Zdrowotnej w Szczytnie, ul. M.C.Skłodowskiej 12, 12-100 Szczytno,
- za pomocą poczty elektronicznej: dyrektor@szpital.szczytno.pl,
- do pełnomocnika ds Praw Pacjenta osobiście w Budynku Dyrekcja do sekretariatu w wyznaczone dni poniedziałek - piątek w godz.8.00 – 14.00, telefonicznie 89 623 21 36 lub za pomocą poczty elektronicznej: dyrektor@szpital.szczytno.pl, - dotyczy spraw związanych z
- prawami pacjenta,
- do Zespołu Etycznego
- ustnie do protokołu sporządzonego w czasie spotkania z pracownikiem ZOZ w Szczytnie

5. Kontakt z Dyrekcją ZOZ w Szczytnie:

Dyrektor przyjmuje interesantów codziennie od poniedziałku do piątku z wykluczeniem dni świątecznych po uprzednio ustalonym terminie telefonicznie 89 623 2136

6. Co powinna zawierać skarga lub wniosek:

Skarga lub wniosek powinny zawierać:

- imię i nazwisko wnoszącego skargę lub wniosek,
- adres wnoszącego skargę lub wniosek,
- opis zdarzenia.

7. Kiedy skargi i wnioski nie podlegają rozpatrzeniu:

Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

8. Gdzie zgłaszamy skargi w przypadku naruszenia praw pacjenta:

W przypadku naruszenia praw pacjenta:

Rzecznik Praw Pacjenta
Bartłomiej Łukasz Chmielowiec
bezpłatna infolinia; 800 190 590 lub 22 688 05 00
czynna całodobowo przez siedem dni w tygodniu
Biuro Rzecznika Praw Pacjenta:
ul. Płocka 11/13
01-231 Warszawa
kancelaria@rpp.gov.pl
fax: 22 506 50 64

Przyjęcia interesantów osobiście w siedzibie Biura:
w poniedziałki w godz. 9.00-18.00, od wtorku do piątku w godz. 9.00-15.00

9. Gdzie zgłaszamy skargi w przypadku naruszenia praw świadczeniobiorców w zakresie świadczeń opieki zdrowotnej na udzielanie których ZOZ w Szczytnie ma zawartą umowę z NFZ:

W przypadku podejrzenia naruszenia praw świadczeniobiorców w zakresie świadczeń opieki zdrowotnej, na udzielanie których ZOZ w Szczytnie ma zawartą umowę z NFZ:

Warmińsko-Mazurski Oddział Wojewódzki NFZ
10-561 Olsztyn, ul. Żołnierska 16
Sala Obsługi Klientów 10-448 Olsztyn, ul. Głowackiego 14
Bezpłatna ogólnopolska Telefoniczna Informacja Pacjenta: 800 190 590
www.nfz-olsztyn.p

10. Pozostałe instytucje w których można złożyć skargę:

Pacjenci mogą również złożyć skargę do Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy przy Okręgowej Izbie Lekarskiej, Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Pielęgniarek i Położnych, Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych