

SKARGI I WNIOSKI

można składać:

u Prezesa Zarządu Spółki:

pisemnie:

w Sekretariacie Spółki (IV piętro pokój A 418) - codziennie (od poniedziałku do piątku) w godz. 8⁰⁰ - 15⁰⁰,

w rozmowie z Prezesem Zarządu lub z osobą upoważnioną przez Prezesa:

- Prezes Zarządu przyjmuje w poniedziałek w godz. 13⁰⁰ - 14⁰⁰, po uprzednim telefonicznym umówieniu się w Sekretariacie Prezesa (p. A 418) - tel. (61) 854 73 47,
- **w sprawach medycznych** - Dyrektor ds. Medycznych przyjmuje interesantów w każdy czwartek w godz. 12⁰⁰ - 13⁰⁰ (Sekretariat Spółki, p. A418A),
- **w pozostałych sprawach** – Kierownik ds. Organizacji, Jakości i Kształcenia, Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością - przyjmuje interesantów w każdy wtorek w godz. 13⁰⁰ - 14⁰⁰ (p. A 427).,
- wnioski w sprawach dotyczących Standardów Ochrony Małoletnich – Pełnomocnik ds. Standardów Ochrony Małoletnich - przyjmuje interesantów w każdy wtorek w godz. 14⁰⁰ - 15⁰⁰ (p. A 427),

w Centralnej Rejestracji – pn.- pt.: w godz. 15⁰⁰ - 18⁰⁰,
sobota: w godz. 8⁰⁰ - 14⁰⁰

lub przysyłając na adres Spółki (Formularz - PROTOKÓŁ Z PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU - dostępny na stronie w zakładce/Informacja dla Pacjentów).

Uniwersyteckie Centrum Stomatologii i Medycyny Specjalistycznej Sp. z o.o.

ul. Bukowska 70,
60-812 Poznań

Ponadto:

Informuję, że pacjent, którego prawo do ochrony zdrowia nie jest realizowane w sposób dla niego zadowalający, może złożyć skargę także do:

- Biura Rzecznika Praw Pacjenta,
- Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Izby Lekarskiej,
- Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Pielęgniarek i Położnych,
- Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

Rzecznik Praw Pacjenta - Bartłomiej Łukasz Chmielowiec

Biuro Rzecznika Praw Pacjenta:

ul. Płocka 11/13

01-231 Warszawa

kancelaria@rpp.gov.pl

fax: (22) 506 50 64

telefoniczna Informacja Pacjenta: 800 - 190 – 590 (czynna całodobowo przez 7 dni w tygodniu - to bezpłatny ogólnopolski numer infolinii, na który mogą zadzwonić wszyscy którzy chcą uzyskać szybką, kompleksową i przejrzystą informację dotyczącą praw pacjenta oraz funkcjonowania systemu ochrony zdrowia w Polsce)

tel. 22 688 05 00 numer stacjonarny dla połączeń z zagranicy oraz dla osób, które mają zablokowane połączenia z numeru 800 xxx xxx. Koszt połączenia wg taryfy operatora.

Przyjęcia interesantów w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta odbywają się w:

poniedziałek – w godzinach od 9.00 do 18.00

wtorek – w godzinach od 9.00 do 15.00

środa – w godzinach od 9.00 do 15.00

czwartek – w godzinach od 9.00 do 15.00

piątek – w godzinach od 9.00 do 15.00

Nie są wymagane wcześniejsze rezerwacje. Jednakże w sytuacji, gdy pacjenci na spotkanie przyjeżdżają spoza Warszawy, zachęcamy do rezerwacji terminu:

e-mail rezerwacja@rpp.gov.pl lub telefonicznie (22 532 82 43) – wówczas zostanie wyznaczony dzień i godzina spotkania.

Osoby niezapisane również zostaną przyjęte, jednak może zdarzyć się sytuacja, w której będą musiały chwilę poczekać. W pierwszej kolejności będą obsługiwane osoby zapisane na konkretną godzinę.

Możliwy jest również kontakt przez Telefoniczną Informację Pacjenta oraz czat:

Telefoniczna Informacja Pacjenta: 800 190 590 (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, połączenie bezpłatne z tel. stacjonarnych i komórkowych)

Czat dostępny jest na stronie Biura Rzecznika w zakładce KONTAKT od pn. – pt. w godz. 8:00–16:00

Skargi i petycje (inf. ze strony Rzecznika Praw Pacjenta)

Każdy obywatel ma prawo złożyć skargę wniosek lub petycję. Zarówno złożenie skargi, wniosku czy też petycji jest wolne od opłat. O tym, czy pismo jest skargą, wnioskiem, petycją decyduje treść żądania, a nie jego forma.

Skarga może dotyczyć w szczególności zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań przez Rzecznika Praw Pacjenta lub pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta. Może dotyczyć także naruszenia praworządności, przewlekłego lub biurokratycznego prowadzenia spraw.

Wniosek może dotyczyć m.in. ulepszenia organizacji i poprawy funkcjonowania Biura Rzecznika Praw Pacjenta, wzmocnienia praworządności, zapobiegania nadużyciom. Może dotyczyć także lepszego zaspakajania potrzeb oraz efektywniejszego wykonywania zadań przez Rzecznika Praw Pacjenta.

Petycja może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję. Może dotyczyć także życia zbiorowego lub wartości wymagających ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji Rzecznika Praw Pacjenta.

Skargi, wnioski i petycje można składać: pisemnie na adres: **Biuro Rzecznika Praw Pacjenta**: ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa, **pocztą elektroniczną** na adres: kancelaria@rpp.gov.pl, poprzez **ePUAP** (Adres skrzynki ePUAP: /RzPP/skrytka), faksem pod nr (22) 506-50-64, **osobiście** w siedzibie Biura Rzecznika Praw Pacjenta. Skargi i wnioski można składać także **ustnie do protokołu**, sporządzanego w czasie spotkania z pracownikiem Biura Rzecznika Praw Pacjenta.

Przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków odbywają się w siedzibie Biura: w poniedziałki w godz. 9.00-18.00, od wtorku do piątku w godz. 9.00-15.00. W każdy wtorek, w godzinach od 15.00 do 17.00, obywateli w sprawie skarg i wniosków przyjmuje Rzecznik Praw Pacjenta lub osoba przez niego wyznaczona. W celu rezerwacji terminu, wnioski z prośbą o spotkanie z Rzecznikiem, należy składać za pośrednictwem poczty tradycyjnej, poczty elektronicznej, ePUAPU bądź osobiście.

Skargi, wnioski i petycje, które nie zawierają imienia i nazwiska (anonimy) oraz adresu do korespondencji nie są rozpatrywane. Bez odpowiedzi pozostanie również korespondencja, która jest ponawiana w sprawach, już rozpatrzonych. Inaczej jest jeśli nadawca przedstawi nowe fakty lub okoliczności. Wnioskodawca, może zastrzec, że zawarte w pismach dane osobowe nie powinny być przekazywane innym organom administracji. Złożenie skargi, wniosku lub petycji nie może wiązać się z jakimikolwiek negatywnymi konsekwencjami dla składającego.

Informacja dla osób z trudnościami w komunikowaniu się

Kontakt z pracownikiem Biura Rzecznika Praw Pacjenta jest możliwy za pośrednictwem:

- osoby przybranej do pomocy lub poprzez zamówienie nieodpłatnej usługi tłumaczeniowej (PJM – Polski System Języka Migowego, SJM - System Języka Migowego, SKOGN - Sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych), które prosimy zgłosić **co najmniej trzy dni robocze** przed planowaną wizytą.

Więcej informacji w zakładce: Kontakt dla osób z trudnościami w komunikowaniu się

- połączenie online z tłumaczem języka migowego - na stronie Biura Rzecznika Praw Pacjenta zamieściliśmy banner, po kliknięciu którego użytkownik połączy się z tłumaczem języka migowego. Tłumacz po wysłuchaniu problemu osoby dzwoniącej skontaktuje się z pracownikiem Biura aby otrzymać odpowiedź oraz przekazać te informacje osobie potrzebującej pomocy. Tłumacz online pozostaje do dyspozycji interesantów od poniedziałku do piątku między godziną 8:00 a 18:00.

- adres mailowy: kancelaria@rpp.gov.pl

- numer fax: (22) 506-50-64

Informacja dla osób z niepełnosprawnością ruchową

Biuro Rzecznika Praw Pacjenta z siedzibą przy ul. Płockiej 11/13 w Warszawie dostosowane jest dla osób z niepełnosprawnością ruchową (poruszających się na wózkach inwalidzkich). Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji odbywa się zgodnie z przepisami prawa. Skargę lub wniosek rozpatrujemy **bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca**. Petycję rozpatrujemy **bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 3 miesięcy** od dnia jej złożenia. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających rozpatrzenie petycji w terminie 3 miesięcy, ulega on przedłużeniu, nie dłużej jednak niż o 3 miesiące. Do koordynowania rozpatrywania skarg, wniosków i petycji kierowanych do Rzecznika Praw Pacjenta wyznaczony jest **Departament Organizacyjno-Administracyjny**.

Podstawa prawna: Kodeks postępowania administracyjnego – Dział VIII (Skargi i wnioski)

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. Ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. poz. 1195).

Jak złożyć skargę do WOW NFZ

Skarga może dotyczyć w szczególności naruszenia praw świadczeniobiorców w zakresie: udzielania świadczeń opieki zdrowotnej przez świadczeniodawców, z którymi Fundusz zawarł umowę o ich udzielanie; przewlekłego lub biurokratycznego załatwiania spraw przez Fundusz; zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań przez

pracowników Funduszu.

Wniosek może dotyczyć m.in.: spraw ulepszenia organizacji i poprawy funkcjonowania NFZ, wzmocnienia praworządności, zapobiegania nadużyciom, spraw związanych z lepszym zaspakajaniem potrzeb świadczeniobiorców oraz z efektywniejszym wykonywaniem zadań przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

Pismo w sprawie skargi powinno zawierać następujące informacje:

- dane skarżącego (imię, nazwisko, adres),
- dane świadczeniodawcy, którego skarga dotyczy,
- precyzyjny opis zdarzenia,
- w przypadku składania skargi w imieniu osoby trzeciej konieczne jest dołączenie pisemnego upoważnienia.

Skargi i wnioski można składać do oddziału wojewódzkiego NFZ lub do Centrali NFZ.

Można to zrobić na kilka sposobów:

- bezpośrednio do protokołu w siedzibach Wielkopolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Poznaniu przy ul. Grunwaldzkiej 158 lub i Piekary 14/15 lub jego delegaturach w godzinach 8.00-16.00,
- wysłać pocztą na adres Oddziału NFZ tj. ul. Grunwaldzka 158, 60-309 Poznań,
- wysłać faksem,
- przesłać skargę na adres e-mail: kancelaria@nfz-poznan.pl. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku za pomocą poczty elektronicznej, które nie zostały opatrzone podpisem elektronicznym lub nie zawierają imienia, nazwiska (nazwy) i adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpatrzenia,
- Jeżeli z treści nie można ustalić problemu, NFZ występuje odpowiednio do skarżącego lub wnioskodawcy o uzupełnienie złożonej skargi lub wniosku w terminie siedmiu dni. Termin do załatwienia skargi lub wniosku biegnie od dnia wpływu uzupełnienia do NFZ. Nieusunięcie braków skutkuje pozostawieniem skargi lub wniosku bez rozpatrzenia,
- przesłać za pośrednictwem platformy ePUAP - adres skrytki ePUAP: /idx5f1v45b/SkrytkaESP.

Pracownicy NFZ nie są upoważnieni do oceny decyzji medycznych podejmowanych przez lekarzy w procesie leczenia. W przypadku, gdy:

- skarga dotyczy niewłaściwego zachowania personelu (lekarza, pielęgniarki, rejestratorki, itd.) pierwszą czynnością, którą należy wykonać jest zgłoszenie zastrzeżeń u bezpośredniego przełożonego pracownika, tj. w szpitalu jest nim ordynator, a w przychodni kierownik. Świadczenioborca (pacjent) może również skierować skargę do dyrektora podmiotu leczniczego. Jest to najszybsza droga do wyjaśnienia zaistniałej sytuacji;
- skarżący nie jest zadowolony ze sposobu załatwienia sprawy przez podmiot leczniczy, wówczas o pomoc może zwrócić się do Wielkopolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ;
- świadczenioborca (pacjent) uważa, iż personel medyczny popełnił błąd w procesie leczenia bądź postępuje sprzecznie z zasadami etyki zawodowej, instytucją kompetentną do rozpatrzenia sprawy jest Okręgowy Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej działający w ramach Wielkopolskiej Izby Lekarskiej (ul. Nowowiejskiego 51, budynek B, pokój 1/1, 61-734 Poznań, kancelariaoroz@wil.org.pl, tel. 61 852 58 60 wew. 512, 783 993 905).

W kwestii zastrzeżeń do pracy pielęgniarek, skargę należy skierować do Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Pielęgniarek i Położnych w Poznaniu przy Okręgowej Izbie Pielęgniarek i Położnych (ul. Grunwaldzka 65, 60-311 Poznań, sekretariat@oipip-poznan.pl, tel. 61 862 09 50);

- świadczenioborca (pacjent) jest niezadowolony ze sposobu pracy Wielkopolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ, może złożyć skargę do dyrektora oddziału, a także do Prezesa NFZ (Narodowy Fundusz Zdrowia, ul. Rakowiecka 26/30, 02-528 Warszawa);
- skarga dotyczy naruszenia praw pacjenta można ją złożyć do Biura Rzecznika Praw Pacjenta (01-171 Warszawa, ul. Młynarska 46); bezpłatna infolinia czynna od godz. 9:00 do 21:00 od poniedziałku do piątku - 800-190-590, adres e-mail: sekretariat@bpp.gov.pl.
- Zastępca Dyrektora przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków we wtorki w godz. 14.10 – 16.10 po wcześniejszym ustaleniu terminu i godziny spotkania. W celu umówienia się na rozmowę należy kontaktować się z sekretariatem od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 16.00, pod numerem telefonu: 61 850 61 15 – Zastępca Dyrektora ds. Służb Mundurowych
61 850 60-10 – Zastępca Dyrektora ds. Ekonomiczno – Finansowych
61 850 60 04 – Zastępca Dyrektora ds. Medycznych e-mail: sekretariat@nfz-poznan.pl

Miejsce, w którym skarżący mogą uzyskać pomoc w formie interwencji jest:

- Biuro Rzecznika Praw Pacjenta,
- Ogólnopolska bezpłatna infolinia Narodowego Funduszu Zdrowia i Rzecznika Praw Pacjenta: 800 190 590.