

Narodowy Fundusz Zdrowia
Warmińsko – Mazurski Oddział Wojewódzki w Olsztynie
Informacja w sprawie składania i rozpatrywania skarg i wniosków

Skargi i wnioski rozpatrywane są w Wydziale Obsługi Klientów i Profilaktyki.

ul. Głowackiego 14
10-448 Olsztyn

Telefoniczna Informacja Pacjenta: 800 190 590

Godziny pracy:

- poniedziałek - 8.00 - 18.00
- wtorek - piątek - 8.00 - 16.00

W jakich sytuacjach możesz złożyć skargę ?

Jeżeli uważasz, że zostałeś niewłaściwie potraktowany w placówce, która świadczy usługi w ramach umowy z NFZ, możesz złożyć skargę w oddziale wojewódzkim Funduszu.

W sytuacji, kiedy:

- odmówiono Ci zapisania do lekarza,
- odmówiono Ci wykonania świadczenia,
- kazano zapłacić za świadczenie, które należy Ci się bezpłatnie,
- masz trudności z zapisaniem się do lekarza, np. zapisy możliwe są tylko osobiście,
- lekarz nie przyjmuje pacjentów w godzinach, w których powinien

Skargę można złożyć na realizację zadań przez pracowników oddziału wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia do dyrektora właściwego oddziału wojewódzkiego NFZ.

Jeśli uważasz, że prawo do ochrony zdrowia nie jest realizowane w sposób Ciebie zadowalający, możesz także złożyć skargę do:

1. Biura Rzecznika Praw Pacjenta www.bpp.gov.pl np. w sytuacji naruszenia prawa do: poszanowania intymności i godności, informacji, świadczeń zdrowotnych, tajemnicy informacji, dokumentacji medycznej, zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza, opieki duszpasterskiej;

- Skargi na naruszenie praw pacjenta należy kierować do: Biura Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa
- bezpłatna infolinia 800-190-590, czynna od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 - 18.00

2. rzecznika odpowiedzialności zawodowej lekarzy przy okręgowej izbie lekarskiej, do której lekarz należy www.nil.org.pl w sytuacji zastrzeżeń do sposobu leczenia albo zachowania lekarzy;

3. rzecznika odpowiedzialności zawodowej pielęgniarek i położnych przy okręgowych izbach pielęgniarek i położnych www.izbapiel.org.pl w sytuacji zastrzeżeń do sposobu postępowania albo zachowania pielęgniarki lub położnej;

4. Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych www.giodo.gov.pl np. w sytuacji zastrzeżeń do zachowania poufności przechowywanej dokumentacji, jej zabezpieczenia przed zgubieniem czy kradzieżą.

W jakich sytuacjach możesz złożyć wniosek ?

Wnioski od pacjentów są dla nas cennym źródłem informacji. Jeśli widzisz, co możemy zrobić lepiej, podziel się swoimi spostrzeżeniami i prześlij nam swój wniosek.

Może on dotyczyć m.in.:

- poprawy organizacji i działania Narodowego Funduszu Zdrowia
- zwiększenia przestrzegania prawa
- zapobiegania nieprawidłowościom
- lepszego zaspokajania potrzeb pacjentów i efektywniejszej realizacji zadań przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

Jakie informacje powinna zawierać skarga?

Aby NFZ mógł rozpatrzyć Twoją skargę, konieczne jest podanie:

- imienia, nazwiska i adresu do korespondencji
- danych placówki lub pracownika medycznego, którego dotyczy zgłoszenie
- szczegółowego opisu sytuacji – co się wydarzyło, kiedy i w jakich okolicznościach.

Jeśli składasz skargę w imieniu innej osoby – dołącz pisemne upoważnienie.

Jeśli w skardze lub wniosku brakuje istotnych informacji, pracownik NFZ skontaktuje się z Tobą i poprosi o uzupełnienie braków w ciągu 7 dni.

Ważne

Skargi/ wnioski anonimowe są pozostawiane bez rozpatrzenia.

Nie przyjmuje się jako skargi pisma, z którego treści wynika, że sprawa została rozstrzygnięta prawomocnym wyrokiem sądu lub ostateczną decyzją administracyjną.

Jak zgłosić skargę?

Wybierz najwygodniejszy dla siebie sposób

- pisemnie na adres: Warmińsko-Mazurski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Żołnierska 16, 10-561 Olsztyn
- osobiście w Kancelarii Oddziału ul. Żołnierska 16 lub Delegaturach/Punktach Obsługi
- za pomocą poczty elektronicznej bez podpisu elektronicznego: kancelaria@nfz-olsztyn.pl
- za pomocą ePUAP: /78f49srvvg/SkrytkaESP
- za pomocą doręczeń elektronicznych: AE:PL-21361-58200-IBVBE-19
- ustnie do protokołu na Salach Obsługi Klientów

Sala Obsługi Klientów

ul. Głowackiego 14, 10-448 Olsztyn

Godziny pracy:

- poniedziałek 8.00 - 18.00
- wtorek 8.00 - 16.00
- środa 8.00 - 16.00
- czwartek 8.00 - 16.00
- piątek 8.00 - 16.00

Delegatura w Elku

ul. Fryderyka Chopina 15, 19-300 Elk

Godziny pracy:

- poniedziałek 8.00 - 18.00
- wtorek 8.00 - 16.00
- środa 8.00 - 16.00
- czwartek 8.00 - 16.00
- piątek 8.00 - 16.00

Wnoszący skargę ma prawo zastrzec swoje dane osobowe (nazwisko, adres) zastrzeżenie jest dla Funduszu wiążące. Jeśli ujawnienie nazwiska i adresu jest niezbędne, Fundusz występuje o zgodę do wnoszącego.

Fundusz jest zobowiązany rozpatrywać skargi/ wnioski bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia.

Przyjmowanie skarg i wniosków przez Dyrektora Oddziału

W sprawach skarg i wniosków Dyrektor Oddziału przyjmuje klientów w poniedziałki w godzinach 14.00 - 18.00 po wcześniejszym uzgodnieniu terminu.

p.o. DYREKTOR
 SPZOZ Szpitala Powiatowego w Pisz
 mgr Krystyna Marianna Dobrowicz