

# Skargi i wnioski

Jeżeli uważasz, że zostałeś niewłaściwie potraktowany w placówce, która świadczy usługi w ramach umowy z NFZ, możesz złożyć skargę. Skargę możesz złożyć osobiście lub pisemnie. Zawsze możesz także żądać pisemnego potwierdzenia przyjęcia skargi.

**Ważne! Skarga, która nie zawiera imienia i nazwiska oraz adresu osoby, która ją wniosła, nie zostanie rozpatrzona.**

Odpowiedź powinieneś otrzymać w ciągu 30 dni od daty wpływu skargi do Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Łukowie. Może się jednak zdarzyć, że wystąpią okoliczności, które to uniemożliwiają. Powinieneś wtedy otrzymać informację o nowym terminie rozpatrzenia skargi.

## **JAK ZŁOŻYĆ SKARGĘ LUB WNIOSEK**

1. Przygotuj skargę lub wniosek.

Pismo powinno zawierać następujące informacje:

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

2. Złóż skargę lub wniosek.

Złóż skargę w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Łukowie.

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- bezpośrednio w siedzibie SPZOZ w Dziale Analiz i Rozliczeń – w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-14.00, nr telefonu (+48) 721 060 030 lub 25 798 20 00 do 9, wew. 274,
- bezpośrednio u pracowników Szpitala (Ordynatorzy, Kierownicy, Pielęgniarki Oddziałowe) – codziennie

w godzinach pracy,

- wysłać pocztą na adres siedziby Zakładu (ul. Doktora Andrzeja Rogalińskiego 3, 21 – 400 Łuków),
- wysłać faxem na numer 25 798 26 03,
- przesłać skargę na adres e-mail [spzoz@spzoz.lukow.pl](mailto:spzoz@spzoz.lukow.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, Dział Analiz i Rozliczeń za pomocą poczty elektronicznej występuje odpowiednio do skarżącego lub wnioskodawcy o uzupełnienie złożonej skargi lub wniosku o te dane w terminie 7 dni. Termin do załatwienia skargi lub wniosku biegnie od dnia wpływu tego uzupełnienia do SPZOZ w Łukowie.

3. Czekaj na informację.

Czekaj na pisemną informację o sposobie rozpatrzenia skargi. Każda skarga jest na wstępie analizowana w odniesieniu do obowiązujących przepisów. W przypadku konieczności prowadzenia postępowania wyjaśniającego występujemy do osób, których skarga bezpośrednio dotyczy z prośbą o wyjaśnienia.

**W przypadku naruszenia praw pacjent lub osoba reprezentująca jego prawa może ponadto :**

- a) zwrócić się do Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Izby Lekarskiej bądź Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych, jeżeli naruszenie prawa dotyczyło braku należytej staranności w wykonywanej praktyce medycznej, popełnionych błędów w leczeniu, postępowania sprzecznego z zasadami etyki zawodowej
- b) złożyć skargę do Lubelskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ;
- c) wystąpić z wnioskiem o ustalenie zdarzenia medycznego do Wojewódzkiej Komisji ds. Orzekania o Zdarzeniach Medycznych w Lublinie;
- d) skierować skargę do Rzecznika Praw Pacjenta;

- e) złożyć skargę do Rzecznika Praw Obywatelskich/Rzecznika Praw Dziecka;
- f) skierować sprawę do sądu powszechnego, jeżeli w wyniku działania lub zaniechania działania osoby wykonującej zawód medyczny lub podmiotu leczniczego, wyrządzono pacjentowi szkodę lub naruszono jego dobra osobiste, w rozumieniu kodeksu cywilnego.