

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 01 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

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. Czekać na informację.

Czekać 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.

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

- **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;
- **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;
- **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;
- **Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych** www.uodo.gov.pl np. w sytuacji zastrzeżeń do zachowania poufności przechowywanej dokumentacji, jej zabezpieczenia przed zgubieniem czy kradzieżą.

DYREKTOR
SAMODZIELNEGO PUBLICZNEGO
ZAKŁADU OPIEKI ZDROWOTNEJ
w Łukowie

lek. med. Mariusz Furlepa