

## INFORMACJA

### w sprawie składania i rozpatrywania skarg i wniosków

1. Pacjent, jego rodzina lub przedstawiciel ustawowy ma prawo do wniesienia skargi dotyczącej jakości i sposobu świadczonych usług zdrowotnych. Skargi oraz wnioski dotyczące sprawowanej opieki medycznej pacjenci mogą składać osobiście lub pisemnie ordynatorowi, jego zastępcy lub lekarzowi danego oddziału.
2. Wniesienie skargi może odbywać się w formie ustnej, pisemnej bądź telefonicznej. Przyjęcie skargi telefonicznej odbywa się w szczególnych wypadkach, uzasadniających pilnością sprawy.
3. Skargi i wnioski dotyczyć mogą jedynie przedmiotowej działalności podmiotu leczniczego.
4. W sprawie skarg i wniosków pacjent lub jego rodzina mogą zgłaszać się również do :
  - 1) Prezesa Zarządu – poniedziałek w godz. 11:00 – 14:00,
  - 2) Naczelnego Lekarza – codziennie w godz. 9:00 – 11:00,
  - 3) Naczelnnej Pielęgniarki – codziennie w godz. 7:00 – 11:00,
  - 4) Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta – codziennie w godz. 11:00 – 13:00.
5. Pacjent ma prawo wniesienia skargi do innych niezależnych od podmiotu leczniczego właściwych instytucji :
  - 1) Biura Rzecznika Praw Pacjenta,
  - 2) Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Izby Lekarskiej,
  - 3) Biura Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych,
  - 4) Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

Skargi związane z udzielaniem świadczeń opieki zdrowotnej w ramach umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia są rozpatrywane przez :

Warmińsko-Mazurski Oddział Wojewódzki NFZ w Olsztynie

Wydział Spraw Świadczeniobiorców

10-561 Olsztyn, ul. Żołnierska 16

Telefoniczna informacja pacjenta (TIP) : 800 190 590

godziny pracy :      poniedziałek : 8:00 – 18:00

   wtorek-piątek : 8:00 – 16:00

PREZES ZARZĄDU

mgr inż. Andrzej Bujnowski  
03 WRZ. 2019