


I N F O R M A C J A

W SPRAWIE SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Szanowni Państwo,

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 można składać osobiście lub pisemnie ordynatorowi, jego zastępcy lub lekarzowi danego oddziału, a także kierownikowi właściwej komórki organizacyjnej.
2. Skargi i wnioski dotyczyć mogą jedynie przedmiotowej działalności podmiotu leczniczego.
3. Wniesienie skargi może odbywać się w formie ustnej, pisemnej, e-mailowej bądź telefonicznej. Przyjęcie skargi ustnej i telefonicznej odbywa się w szczególnych wypadkach, uzasadniających pilnością sprawy.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) osobiście do Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta,
 - 2) osobiście do ordynatora oddziału, którego sprawa dotyczy,
 - 3) poprzez kontakt z Sekretariatem Spółki do Prezesa Zarządu lub Dyrektora ds. Medycznych lub Dyrektora ds. Pielęgniarstwa i Ratownictwa Medycznego osobiście lub na adres e-mail: sekretariat@szpital.elk.pl lub na adres Elektronicznej Skrzynki Podawczej na ePUAP: /Pro-Medica_Elk/SkrytkaESP
5. Skarga lub wniosek powinny zawierać: imię i nazwisko oraz adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis zdarzenia lub wnioskowanej poprawy świadczenia usług zdrowotnych.
Złożone skargi i wnioski niezawierające danych personalnych składającego pozostaną bez rozpatrzenia.
6. W przypadku podejrzenia naruszenia praw pacjenta skargę można złożyć do Rzecznika Praw Pacjenta:
 Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa;
 kancelaria@rrp.gov.pl ; fax: 22 / 506 50 64, bezpłatna całodobowo infolinia:
 800 190 590.
7. Skargi związane z udzielaniem świadczeń opieki zdrowotnej w ramach umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia są rozpatrywane przez:
 Warmińsko-Mazurski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia
 Wydział Obsługi Klientów i Profilaktyki
 10-448 Olsztyn, ul. Głowackiego 14
 Godziny pracy: poniedziałek w godz. od 08:00 do 18:00
 wtorek – piątek w godz. od 08:00 do 16:00
8. Pacjent, jego rodzina lub przedstawiciel ustawowy ma również prawo wniesienia skargi do:
 - 1) Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej przy Okręgowej Izbie Lekarskiej,
 - 2) Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Pielęgniarek i Położnych,
 - 3) Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Elk, aktualizacja na dn. 30.07.2024 r.

Prezes Zarządu
"Pro-Medica" w Elku Sp. z o.o.

Bożena Szelańska