

I N F O R M A C J A

W SPRAWIE SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Pacjent, jeżeli uzna, że jego prawa zostały naruszone może złożyć skargę do:

1. Bezpośredniego przełożonego osoby udzielającej świadczeń zdrowotnych, Prezesa Zarządu, Dyrektora ds. Medycznych, Dyrektora ds. Pielęgniarstwa i Ratownictwa Medycznego.
2. 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.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) osobiście do Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta – codziennie w godz. 11:00 – 13:00,
 - 2) osobiście do bezpośredniego przełożonego osoby udzielającej świadczeń zdrowotnych w godzinach jego pracy,
 - 3) poprzez kontakt z Sekretariatem Spółki do Prezesa Zarządu lub Dyrektora ds. Medycznych lub Dyrektora ds. Pielęgniarstwa i Ratownictwa Medycznego:
 - a) na adres e-mail: sekretariat@szpital.elk.pl
 - b) na adres Elektronicznej Skrzynki Podawczej na ePUAP: /Pro-Medica_Elk/SkrytkaESP
 - c) osobiście:
 - do Prezesa Zarządu – we wtorki w godz. 11:00 – 14:00,
 - do Dyrektora ds. Medycznych – we środy i czwartki w godz. 10:00 – 13:00,
 - do Dyrektora ds. Pielęgniarstwa i Ratownictwa Medycznego – we wtorki i czwartki w godz. 9:00 – 13:00
4. 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.
5. 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.
6. 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, ul. Głowackiego 14, 10-448 Olsztyn
Godziny pracy: poniedziałek w godz. od 08:00 do 18:00
 wtorek – piątek w godz. od 08:00 do 16:00
7. Pacjent, jego rodzina lub przedstawiciel ustawowy ma również prawo wniesienia skargę do:
 - 1) Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej przy Okręgowej Izbie Lekarskiej w Olsztynie
 - 2) Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Pielęgniarek i Położnych w Olsztynie,
 - 3) Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.”

Skargi i wnioski dotyczyć mogą jedynie przedmiotowej działalności podmiotu leczniczego.

Prezes Zarządu
„Pro-Medica” w Elku Sp. z o.o.


Bożena Szelągowska