

INFORMACJA DOTYCZĄCA SKŁADANIA SKARG I WNIOSKÓW

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, ustnie bądź telefonicznie.

W przypadku, gdy:

- skarga dotyczy niewłaściwego postępowania pracownika zakładu opieki zdrowotnej lub gdy łamane są prawa pacjenta, **należy interweniować u bezpośredniego przełożonego – Kierownika Przychodni, Kierownika danej komórki lub Pielęgniarki koordynującej.** Skargę pacjent może skierować również do **Kierownika zakładu opieki zdrowotnej i Zastępcy Kierownika ds. medycznych ZPOZ Jędrzejów.**

KSIĄŻKA SKARG I WNIOSKÓW jest dostępna dla pacjentów w każdej placówce ZPOZ w zależności od lokalizacji:

- u Kierownika ZPOZ (Przychodnia Rejonowa Nr 2)
- u Kierownika Przychodni (Przychodnia Rejonowa Nr 1)
- u Kierowników Wiejskich Ośrodków Zdrowia w Rakowie i w Przasławiu
- u Kierownika Pracowni Fizjoterapii

Jeśli skarżący nie jest zadowolony ze sposobu załatwienia sprawy, wówczas po pomoc może zwrócić się do **Oddziału Wojewódzkiego NFZ.**

Jeśli pacjent uważa, iż personel medyczny popełnił błąd w procesie leczenia bądź postępuje sprzecznie z zasadami etyki zawodowej, instytucją kompetentną do rozpatrzenia sprawy jest **Okręgowy Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Izby Lekarskiej.** W kwestii zastrzeżeń do pracy pielęgniarek lub położnych, skargę pacjent może skierować do **Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych.**

- Jeśli pacjent uważa, że sytuacja, która jest przyczyną interwencji może mieć związek z nierzetelnym wywiązywaniem się z umowy z Funduszem, warto aby zwrócił się do **Rzecznika Praw Pacjenta przy Świętokrzyskim Wojewódzkim Oddziale NFZ.**

**Kierownik Sekcji Skarg i Wniosków Świadczeniobiorców -
RZECZNIK PRAW PACJENTA
tel. (041) 36-46-106, kom. 609678635
e-mail: rzecznik.praw.pacjenta@nfz-kielce.pl**

W przypadku łamania praw pacjenta odnośnie danych osobowych można zwrócić się do **Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych** ul. Stawki 2; 00-193 w Warszawie.

W przypadkach łamania prawa możliwe jest również zawiadomienie właściwych organów powołanych z mocy ustawy do merytorycznego zbadania przedstawionych zarzutów.