

ZASADY OBOWIĄZUJĄCE PRZY WNOŚZENIU SKARGI PRZEZ PACJENTÓW

- I. Pacjenci i osoby zainteresowane mają prawo zgłaszać skargi, wnioski i pochwały, dotyczące działalności Szpitala kierownikowi komórki organizacyjnej szpitala, ordynatorowi oddziału / lekarzowi kierującemu oddziałem, pielęgniarce oddziałowej / koordynującej.
- II. Pacjenci i osoby zainteresowane mają również prawo zgłaszać skargi, wnioski i pochwały do:
 - Pełnomocnika Dyrektora ds. Praw Pacjenta
 - Dyrektora Szpitala / Z-cy Dyrektora ds. Lecznictwa / Lekarza Naczelnego
 - Sekcji Skarg i Wniosków przy ZOW NFZ
 - Biura Rzecznika Praw Pacjenta przy Ministerstwie Zdrowia
- III. Jeżeli pacjent lub osoba go reprezentująca uzna, że prawa pacjenta zostały naruszone, może zwrócić się do:
 - Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej działającego przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej / Okręgowej i Naczelnej Izbie Pielęgniarek i Położnych
 - Rzecznika Dyscyplinarnego działającego przy Krajowej Izbie Diagnostów Laboratoryjnych
- IV. Wnoszący skargę pacjent może zastrzec nieujawnianie swego nazwiska i adresu, zastrzeżenie jest dla szpitala wiążące. Skargi i wnioski anonimowe kadra kierownicza z uwagi na ich potencjalny wpływ na poziom jakości świadczonych usług wykorzystuje je w ramach pełnionego nadzoru.
- V. Skargi, wnioski rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu m-ca od dnia złożenia lub wpłynięcia. W przypadku konieczności przedłużenia terminu rozpatrzenia skargi, wniosku – pacjent powiadamiany jest o tym fakcie pisemnie (z podaną informacją o przyczynie zwłoki).

PEŁNOMOCNIK DYREKTORA ds. PRAW PACJENTA SPWSZ w Szczecinie
dr n. zdr. Beata Sacharczuk-Zajac

Do zadań Pełnomocnika Dyrektora ds. Praw Pacjenta w szczególności należy:

1. Czuwanie nad przestrzeganiem praw pacjenta w Szpitalu.
2. Przyjmowanie skarg, wniosków oraz pochwał od pacjentów oraz osób go reprezentujących.
3. Zapewnienie pacjentom dostępu do praw pacjenta.
4. Pomoc w sporządzeniu i złożeniu skargi do Dyrektora SPWSZ w Szczecinie lub innej instytucji.

Każdy pacjent lub osoba go reprezentująca w przypadku naruszenia praw pacjenta może złożyć skargę lub wniosek osobiście

- u Pełnomocnika Dyrektora ds. Praw Pacjenta
w lokalizacji przy ul. Arkońska 4 - Budynek G, III piętro, pokój nr 326A
w każdą środę w godz. 12.30 – 13.30
- w Kancelarii SPWSZ - Budynek Administracji przy ul. Broniewskiego 2- II piętro, pokój nr 311
poniedziałek – piątek w godz. 7.35-14.35
- w Sekretariacie SPWSZ - Budynek Administracji przy ul. A. Sokołowskiego 11-III piętro, pokój nr 331
poniedziałek – piątek w godz. 7.35-14.35

telefonicznie

tel. 91 813 9442, tel. komórkowy 661 100 788

pisemnie

- na adres: Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Zespolony, 71-455 Szczecin, ul. Arkońska 4
- drogą elektroniczną na adres: spwsz@spwsz.szczecin.pl; fax. 91 813 9009
bez podpisu kwalifikowanego- tylko po potwierdzeniu pisemnym skargi w terminie

lub do instytucji tj.:

Zachodniopomorski Oddział Wojewódzki NFZ

71- 470 Szczecin, ul. Arkońska 45 faks 91 425 11 88

poniedziałek-piątek w godz. 8.00-14.00

www.nfz-szczecin.pl

e-mail:skargi@nfz-szczecin.pl

Biuro Rzecznika Praw Pacjenta

Bartłomiej Łukasz Chmielowiec

Bezpłatna infolinia 800 190 590,

czynna od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-18.00

01-171 Warszawa, ul. Młynarska 46

sekretariat: tel. 22 532 82 50; fax 22 532 82 30

www.rpp.gov.pl e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl

poprzez ePUAP (Adres skrzynki ePUAP: /RzPP/skrytka)

Ustawa z dnia 6 listopada 2008r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta do wglądu u Pełnomocnika Dyrektora ds. Praw Pacjenta, w lokalizacji przy ul. Arkońska 4 w Kancelarii SPWSZ i w lokalizacji przy ul. A. Sokołowskiego 11 w Sekretariacie SPWSZ oraz w miejscach i godzinach świadczenia usług medycznych we wszystkich jednostkach organizacyjnych.

Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta

Beata Sacharczuk-Zajac

PEŁNOMOCNIK DYREKTORA
d/s PRAW PACJENTA

dr n. zdr. Beata Sacharczuk - Zajac