

Schemat składania skarg i wniosków

W zależności od tego, kogo skarga dotyczy (personelu medycznego, zakładu opieki zdrowotnej, NFZ), wskazana jest następująca kolejność postępowania:

- W przypadku gdy skarga dotyczy niewłaściwego zachowania personelu (lekarza, pielęgniarki, rejestratorki, itd.), pierwszym krokiem, który należy podjąć, jest interwencja u bezpośredniego przełożonego tego pracownika: w szpitalu jest nim ordynator, a w przychodni kierownik. Są to działania najprostsze, a zarazem najszybsze i często przynoszące zamierzony skutek.

Kierownik Lek.Med. Elżbieta Cieślak Tel 438416222

- W przypadku gdy skarga/wniosek dotyczy organizacji pracy Zakładu/Przychodni można zwrócić się do organu założycielskiego a ściślej do członków Rady Społecznej działającej przy SPZOZ Czarnożyły której przewodniczącym jest Wójt Gminy Czarnożyły
- Ubezpieczony może również zwrócić się do właściwego ze względu na miejsce działania oddziału Narodowego Funduszu Zdrowia . Pomoc można osiągnąć najszybciej, zgłaszając się ze skargą do Rzecznika Praw Pacjenta. Do jego najważniejszych obowiązków i zadań należy: czuwanie nad przestrzeganiem praw pacjenta w placówkach służby zdrowia, wskazanie trybu postępowania w przypadku naruszenia uprawnień ubezpieczonego, udzielanie odpowiedzi na skargi i pytania pacjentów oraz interwencje w przychodniach i szpitalach. 01-829 Warszawa Aleja Zjednoczenia 25 tel. 0-800 190-590
- Następną instancją jest centrala NFZ, której zadaniem jest ochrona interesów osób ubezpieczonych (adres do korespondencji - Centrala NFZ, ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa).
- W przypadku braku należytej staranności w wykonywanej praktyce medycznej, popełnionych błędów w leczeniu oraz stwierdzenia, że personel medyczny (lekarz, pielęgniarka) postępuje sprzecznie z zasadami etyki zawodowej lub narusza przepisy o wykonywaniu zawodu lekarza lub pielęgniarki i położnej, ubezpieczony może zwrócić się do Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który funkcjonuje zarówno przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej, oraz przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Pielęgniarek i Położnych, Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych,