

SKARGI I WNIOSKI ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ SZPITALA

DEFINICJE

Specjalistyczny Psychiatryczny Zespół Opieki Zdrowotnej im. prof. A. Kępińskiego w Jarosławiu przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

Przedmiotem skargi może być w szczególności naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej oraz zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe załatwianie spraw.

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Szpital świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.

Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę. Treść skargi lub wniosku nie stanowi informacji publicznej w rozumieniu zapisów Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.

TRYB WNOSENIA

Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

pisemnie na adres Szpitala: Specjalistyczny Psychiatryczny Zespół Opieki Zdrowotnej im. prof. A. Kępińskiego w Jarosławiu, ul. Kościuszki 18, 37 – 500 Jarosław lub do Kierowników i Koordynatorów poszczególnych komórek organizacyjnych Szpitala.

1. **za pomocą telefaksu** (nr +48 16 624 05 91),
2. **na adres poczty elektronicznej:** sekretariat@spzozjaroslaw.pl
4. **ustnie do protokołu.**

KTO PRZYJMUJE SKARGI

I WNIOSKI WNO SZONE USTNIE

1. Dyrektor Specjalistycznego Psychiatrycznego Zespołu Opieki Zdrowotnej im. prof. A. Kępińskiego w Jarosławiu w godz. 9:00 – 12:00, po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym tel: 16 624 06 20, 16 621 46 11 wew. 320,
2. Osoba wyznaczona przez Dyrektora Szpitala w szczególności Z-ca Dyrektora ds. Medycznych oraz Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta i Zarządzania Jakością tel. 16 624 06 02.

3. Kierownicy, Koordynatorzy i Pielęgniarki Oddziałowe komórek organizacyjnych Szpitala.

Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie sporządza się protokół.

Pełną treść Procedury można znaleźć na stronie internetowej <https://spzozjaroslaw.pl/>

GDZIE MOŻNA UZYSKAĆ

POMOC W SPRAWIE SKARG

LUB WNIOSKÓW

Informujemy, że pacjent ma także prawo do składania skarg i wniosków do następujących podmiotów :

a) Podkarpackiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ, ul. Zamkowa 8, 35-032 Rzeszów (od poniedziałku do piątku w godzinach od 08.00 do 16.00, tel. 800 190 590. Dodatkowo pracownicy Sekcji Skarg i Wniosków Wydziału Obsługi Klienta przyjmują interesantów zgłaszających się osobiście w sprawach skarg i wniosków od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00., za pośrednictwem platformy ePUAP /pn44s4o7hk/SkrytkaESP lub na adres skargi@nfz-rzeszow.pl

b) Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia (ul. Grójecka 186, 02- 390 Warszawa, tel. 22 572 60 41 – infolinia),

c) Rzecznika Praw Pacjenta (Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa; Infolinia Rzecznika: 800- 190- 590, e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl),

d) Rzecznika Praw Obywatelskich (00-090 Warszawa, Al. Solidarności 77, infolinia 800 676 676; biurorzecznika@brpo.gov.pl),

e) Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który działa zarówno przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej (Okręgowy Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy przy Okręgowej Izbie Lekarskiej w Rzeszowie, ul. Jana Dekerta 2, 35-030 Rzeszów, tel. 17 717 77 24),

f) Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych w Przeworsku (ul. Krakowska 11, 37 – 200 Przeworsk, tel. 16 648 81 00),

g) Marszałka Województwa Podkarpackiego (za pośrednictwem Departamentu Ochrony Zdrowia i Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podkarpackiego, adres do korespondencji: al. Łukasza Cieplińskiego 4, 35-010 Rzeszów tel. 17 747 68 00, email:zdrowie@podkarpackie.pl),

h) Funduszu Kompensacyjnego Zdarzeń Medycznych (adres do korespondencji: Rzecznik Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa lub złożyć osobiście w siedzibie Biura; elektronicznie, za pomocą platformy ePUAP (adres skrzynki ePUAP Rzecznika: /RzPP/skrytka)