

## WNIOSKI i SKARGI

Każdy ma prawo oczekiwać poszanowania swoich praw. Jeżeli pacjent uważa, że został niewłaściwie potraktowany może złożyć skargę do kierownika podmiotu leczniczego, którym jest Centrum Rehabilitacyjno – Terapeutyczne RAF – MED – Rafał Kaźmierczak zwane dalej CENTRUM.

Tryb rozpatrywania skarg i wniosków:

1. Rozpatrywanie oraz załatwianie skarg i wniosków w CENTRUM odbywa się zgodnie z postanowieniami Kodeksu Postępowania Administracyjnego.
2. Skargi i wnioski mogą być składane w formie pisemnej, w recepcji CENTRUM we wszystkie dni robocze w godzinach od 8.00 do 16.00, lub na adres e-mail: [rehabilitacja@raf-med.pl](mailto:rehabilitacja@raf-med.pl)
3. Przedmiotem skargi lub wniosku może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników CENTRUM.
4. Pismo w sprawie skargi powinno zawierać następujące informacje:
  - dane skarżącego (imię, nazwisko, adres),
  - dane świadczeniodawcy, którego skarga dotyczy,
  - precyzyjny opis zdarzenia,
  - w przypadku składania skargi w imieniu osoby trzeciej konieczne jest dołączenie pisemnego upoważnienia.
5. Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego następuje bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 14 dni roboczych, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia skargi.
6. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera w szczególności:
  - wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona,
  - podanie imienia i nazwiska, stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi,
  - uzasadnienie z podaniem okoliczności faktycznych i w miarę potrzeby prawnych.
7. Dla należytego sposobu rozpatrywania skarg i wniosków CENTRUM może powoływać doraźne Komisje:
  - zadaniem Komisji jest rozpatrywanie skarg na zaniedbania, zaniechania działania lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników CENTRUM oraz wniosków, przedmiotem których są w szczególności sprawy organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom oraz lepszego zaspokajania potrzeb osobom korzystającym ze świadczeń zdrowotnych;
  - po rozpatrzeniu skargi lub wniosku komisja może wskazywać podjęcie właściwych środków zmierzających do usunięcia przyczyn skargi lub przyjęcia uzasadnionego wniosku.
8. Roszczenia odszkodowawcze pacjentów są rozpatrywane i załatwiane zgodnie z przepisami ustawy o działalności leczniczej oraz kodeksu cywilnego. Na żądanie pacjenta, CENTRUM ma obowiązek podać dane dotyczące zawartego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej.
9. W przypadkach dotyczących nieprawidłowej realizacji umowy na świadczenia zdrowotne lub nieprawidłowej realizacji zadań przez pracowników CENTRUM Pacjent ma prawo do złożenia skargi w oddziale wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia.
  - Można to zrobić na kilka sposobów:
    - bezpośrednio do protokołu w siedzibach Wielkopolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Poznaniu przy ul. Grunwaldzkiej 158 lub i Piekary 14/15 lub jego delegaturach w godzinach 8.00-16.00,
    - wysłać pocztą na adres Oddziału NFZ tj. ul. Grunwaldzka 158, 60-309 Poznań,
    - wysłać faksem,
    - przesłać skargę na adres e-mail [kancelaria@nfz-poznan.pl](mailto:kancelaria@nfz-poznan.pl). W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku za pomocą poczty elektronicznej, które nie zostały opatrzone

podpisem elektronicznym lub nie zawierają imienia, nazwiska (nazwy) i adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpatrzenia,

- o przesłać za pośrednictwem platformy ePUAP - adres skrytki ePUAP: /idx5f1v45b/SkrytkaESP.

- Jeżeli z treści nie można ustalić problemu, NFZ występuje odpowiednio do skarżącego lub wnioskodawcy o uzupełnienie złożonej skargi lub wniosku w terminie siedmiu dni.
- Termin do załatwienia skargi lub wniosku biegnie od dnia wpływu uzupełnienia do NFZ. Nieusunięcie braków skutkuje pozostawieniem skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

10. W przypadkach gdy skarga lub wniosek dotyczy praw pacjenta skargę można złożyć do:

- Biura Rzecznika Praw Pacjenta ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa, bezpłatna infolinia 800-190-590, czynna od poniedziałku do piątku w godz. 9.00 - 21.00, adres poczty elektronicznej: [sekretariat@bpp.gov.pl](mailto:sekretariat@bpp.gov.pl)
- Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej lekarzy przy Okręgowej Izbie Lekarskiej, do której lekarz należy [www.nil.org.pl](http://www.nil.org.pl) w sytuacji zastrzeżeń do sposobu leczenia albo zachowania lekarzy;
- Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych [www.giODO.gov.pl](http://www.giODO.gov.pl) np. w sytuacji zastrzeżeń do zachowania poufności przechowywanej dokumentacji, jej zabezpieczenia przed zgubieniem czy kradzieżą.
- Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Wydziale Zdrowia – Wojewódzka Komisja ds. Orzekania o Zdarzeniach Medycznych, Al. Niepodległości 16/18, 61-713 Poznań, p. 22 i 23, bud. C; tel. 61 8541826;
- Rzecznika Dyscyplinarnego Krajowej Izby Fizjoterapeutów, al. Jerozolimskie 93 (budynek Nowogrodzka Square), 02-001 Warszawa, skargę można przesłać także pod adres e-mail [biuro@kif.info.pl](mailto:biuro@kif.info.pl)

11. Skargi dotyczące spraw, które zostały rozstrzygnięte prawomocnym wyrokiem Sądu lub ostateczną decyzją administracyjną, np. umorzeniem postępowania w sprawie zwrotu kosztów leczenia, nie są rozpatrywane.