



**Samodzielny Publiczny Zakład Opieki
Zdrowotnej
w Lubaczowie**

ul. Mickiewicza 168, 37-600 Lubaczów
tel. 016 632 81 00, fax. 16 632 81 10
Regon: 000306667 NIP: 793-140-05-73
www.szpital.lubaczowski.com



TRYB SKŁADANIA I PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW
(w oparciu o *Zakładową Procedurę Przyjmowania Skarg i wniosków z dnia 17.04.2024*).

1. W przypadku, gdy skarga dotyczy zachowania personelu medycznego/lekarza, pielęgniarki, rejestratorki, itp./ oraz świadczenia medycznego w pierwszej kolejności należy podjąć interwencję u bezpośredniego przełożonego pracownika tj. ordynatora, kierownika komórki organizacyjnej, Z-cy Dyrektora ds. Lecznictwa, Dyrektora Zakładu.
2. Skarżący może również zwrócić się do Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa, bezpłatna infolinia : 800 190 590.
3. Ubezpieczony może zwrócić się do Sekcji Skarg i wniosków POW NFZ, ul. Zamkowa 8, 35-032 Rzeszów
4. W przypadku braku należytej staranności w wykonywanej praktyce medycznej popełnionych błędów w leczeniu oraz stwierdzenia że personel medyczny/ lekarz, pielęgniarka, położna/ postępuje sprzecznie z zasadami etyki zawodowej lub narusza przepisy w wykonywaniu zawodu lekarza lub pielęgniarki czy też położnej, pacjent może zwrócić się do Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który funkcjonuje przy Okręgowej Izbie Lekarskiej/ ul. Jana Dekerta 2 w Rzeszowie/ oraz przy Okręgowej Izbie Pielęgniarek i Położnych / ul. Krakowska 11 w Przeworsku/.
5. Schemat składania skargi na postępowanie w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych stanowi załącznik nr 1 do Procedury.
6. Strony w sprawach skarg i wniosków przyjmuje Dyrektor w poniedziałki od godz. 8.00 do godz. 13.00
7. W razie nieobecności Dyrektora strony przyjmuje Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa.
8. Informacja dot. przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest w widocznym miejscu w siedzibie Zakładu
9. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, ustnie lub pocztą elektroniczną.
10. Skargi wnoszone w formie pisemnej są składane i potwierdzane w sekretariacie tut. zakładu. Skargi ustne rozpatrywane są bezpośrednio przez Dyrektora lub Zastępcę Dyrektora ds. Lecznictwa.
11. Skargi zarejestrowane w sekretariacie w **”Dzienniku Korespondencyjnym”** przekazywane są do Działu Metodyczno-Organizacyjnego w celu udzielenia odpowiedzi Skarżącemu.