



Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Kielcach

25-375 Kielce ul. Wojska Polskiego 51

(041) 349 35 00 Fax. (041) 349 35 05

NIP:657-18-13-314 REGON: 290391139

 zoz@zozmswiakielce.pl



www.zozmswiakielce.pl



TRYB ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

- Skargi i wnioski mogą być wnoszone ustnie do protokołu bądź pisemnie za pośrednictwem poczty bądź osobiście w sekretariacie Zakładu, telefonicznie na numer tel. 41 3493515 oraz drogą mailową na adres zoz@zozmswiakielce.pl.
- Pacjent ma prawo wyrażenia swojej opinii z pobytu w SP ZOZ MSWiA w Kielcach poprzez wypełnienie anonimowych ankiet i umieszczenie ich w „skrzynkach na ankiety” znajdujących się na oddziałach szpitalnych i w Poliklinice.
- W przypadku, gdy skarga dotyczy niewłaściwego postępowania personelu (np.: lekarza, pielęgniarki, rejestratorki), należy interweniować bezpośrednio u przełożonego pracownika tj. **kierownika oddziału/ komórki organizacyjnej**. Jest to najszybsza droga do wyjaśnienia sytuacji, będącej przedmiotem skargi.
- Jeżeli wnoszący skargę nie jest zadowolony ze sposobu załatwienia sprawy, wówczas skargę lub wniosek może skierować do:
 - Dyrektora Szpitala** - Dyrektor ustala właściwość osób do zbadania i rozpatrzenia skargi lub wniosku, stosownie do treści skargi lub wniosku,
 - Zastępców Dyrektora** oraz
 - Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta** — przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w budynku Polikliniki pok. nr 429 od poniedziałku do piątku, w godzinach od 9.00 do 14.00 telefon 41 35-93-515. **Rozpatrzenie zgłoszonych skarg i wniosków w SP ZOZ MSWiA w Kielcach odbywa się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu jednego miesiąca w przypadku spraw wymagających postępowania wyjaśniającego i dwóch miesięcy w przypadku spraw szczególnie skomplikowanych.**
- Pacjent ma również możliwość złożenia skargi lub wniosku:
 - w **Sekcji Skarg i Wniosków Świętokrzyskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ** ul. Jana Pawła II 9, 25-025 Kielce, poniedziałek-piątek w godzinach 8:00-16:00 (budynek główny, pokój nr 2), tel. (41) 36 46 106, e-mail: biuronfz-kielce.pl
 - Rzecznikowi Praw Pacjenta**, który jest centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony praw pacjentów określonych w Ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta: Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa, Telefoniczna Informacja Pacjenta 800 190 590 czynna pn.- pt.: 8:00 — 18:00, www.rpp.gov.pl
 - do **Urzędu Ochrony Danych Osobowych** w przypadku łamania praw pacjenta odnośnie danych osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa. tel. 1.606950000 /fax. 22 531 03 01 w godz.: 10:00 -13:00
- W zakresie zastrzeżeń do pracy lekarzy lub pielęgniarek/położnych skargę można kierować również do:
 - Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Lekarskiej - Świętokrzyska Izba Lekarska** Al. Ks. J. Popiełuszki 43, 25-155 Kielce, tel, 41 362 13 81, sekretariat@sil.apsnet.pl
 - Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej - Świętokrzyska Izba Pielęgniarek i Położnych**, ul. Nowy Świat 32A, 25-522 Kielce, tel. 41 300 26 62, e-mail: izba@sipip.kielce.pl
- O błędach medycznych orzeka:
 - Wojewódzka komisja ds. orzekania o zdarzeniach medycznych, Świętokrzyski Urząd Wojewódzki** Al. IX Wieków Kielc 3, 25-516 Kielce, tel. 41 342 13 82, www.wczo.kielce.uw.gov.pl

DYREKTOR
Samodzielnego Publicznego
Zakładu Opieki Zdrowotnej
Ministerstwa Spraw Wewnętrznych
i Administracji w Kielcach
Halina Olendzka