



## 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@zozmswkielce.pl](mailto:zoz@zozmswkielce.pl)



[www.zozmswkielce.pl](http://www.zozmswkielce.pl)



Kielce, dnia 20.05.2024 r.

### TRYB ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

- Skargi i wnioski mogą być wnoszone ustnie, pisemnie – za pośrednictwem poczty bądź osobiście na sekretariat Zakładu, telefonicznie na numer tel. 41 2604227 oraz drogą mailową na adres [zoz@zozmswkielce.pl](mailto:zoz@zozmswkielce.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 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, który** przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w budynku Polikliniki pok. nr 432 w poniedziałek i wtorek w godzinach 8.00 – 13.30 oraz w czwartek w godzinach: 8.00 – 10.00; telefon 41 2604227.**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**  
25-025 Kielce, ul. Jana Pawła II 9, Czas pracy oddziału: poniedziałek-piątek w godzinach 8<sup>00</sup> - 16<sup>00</sup>  
tel. (41) 36 46 100, e-mail: [biuro@nfz-kielce.pl](mailto:biuro@nfz-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: Infolinia Rzecznika Praw Pacjenta:  
czynna całodobowo przez siedem dni w tygodniu  
800 - 190 – 590 (z telefonów komórkowych i stacjonarnych)  
Biuro Rzecznika Praw Pacjenta  
ul. Płocka 11/13 01-231 Warszawa
  - W przypadku łamania praw pacjenta odnośnie danych osobowych do **Urzędu Ochrony Danych Osobowych**, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.tel.606950000/fax. 22 531 03 01.  
Godziny pracy urzędu: 8.00 – 16.00
- Ponadto w zakresie zastrzeżeń do pracy lekarzy lub pielęgniarek/położnych skargę można kierować również do:
  - Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Lekarskiej - Świętokrzyska Izba Lekarska**  
25-155 Kielce, ul. Al. Ks. J. Popieluszki 43, tel, 41 362 13 81, e-mail: [oroz@sil-kielce.pl](mailto:oroz@sil-kielce.pl)
  - Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej - Świętokrzyska Izba Pielęgniarek i Położnych**, 25-522 Kielce, ul. Nowy Świat 32A, tel. 41 300 26 62, e-mail: [rzecznik@sipip.kielce.pl](mailto:rzecznik@sipip.kielce.pl)
- Pacjent, który podczas pobytu w szpitalu doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub uległ zakażeniu szpitalnemu (a w przypadku śmierci pacjenta jego rodzina) może ubiegać się o wypłatę świadczenia z Funduszu Kompensacyjnego Zdarzeń Medycznych. Informację jak złożyć wniosek znajdują się na stronie internetowej : <https://www.gov.pl/web/rpp/fundusz-kompensacyjny-zdarzen-medycznych>

Dyrektor