



Kielce, 05.01.2026 r.

## TRYB ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone ustnie, pisemnie – za pośrednictwem poczty bądź osobiście do sekretariatu Zakładu, telefonicznie na numer tel. 41 2604227 oraz drogą mailową na adres [zoz@zozmswiakielce.pl](mailto:zoz@zozmswiakielce.pl).
2. Pacjent ma prawo wyrażenia swojej opinii z pobytu w SP ZOZ MSWiA w Kielcach im. św. Jana Pawła II poprzez wypełnienie anonimowych ankiet i umieszczenie ich w „skrzynkach na ankiety” znajdujących się na oddziałach Szpitala i w Poliklinice.
3. 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.
4. Jeżeli wnoszący skargę nie jest zadowolony ze sposobu załatwienia sprawy, wówczas skargę lub wniosek może skierować do:
  - Dyrektora Zakładu - Dyrektor ustala właściwość osób do zbadania i rozpatrzenia skargi lub wniosku, stosownie do treści skargi lub wniosku,
  - Zastępców Dyrektora oraz
  - Pełnomocnika Dyrektora 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 – 14.00 oraz w czwartek w godzinach: 8.00 – 10.00; telefon 41 2604227.Rozpatrzenie zgłoszonych skarg i wniosków w SP ZOZ MSWiA w Kielcach im. św. Jana Pawła II 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.
5. Pacjent ma również możliwość złożenia skargi lub wniosku do:
  - Świętokrzyskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia  
25-377 Kielce, ul. Wojska Polskiego 28D, tel.: (41) 36 46 100, e-mail: [biuro@nfz-kielce.pl](mailto:biuro@nfz-kielce.pl)
  - Rzecznika 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:  
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. Stanisława Moniuszki 1A, 00-014 Warszawa tel.: 606950000
6. Ponadto w zakresie zastrzeżeń do pracy lekarzy lub pielęgniarek/położnych skargę można kierować również do:
  - Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Świętokrzyskiej Izby Lekarskiej 25-155 Kielce, ul. Al. Ks. J. Popiełuszki 43, tel.: 41 362 13 81, e-mail: [oroz@sil-kielce.pl](mailto:oroz@sil-kielce.pl)
  - Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Świętokrzyskiej Izby 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)
7. 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  
SP ZOZ MSWiA w Kielcach  
Im. św. Jana Pawła II

Grzegorz Kaleta