

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg dotyczących miejskich centrów medycznych

SKRÓCONY OPIS PROCEDURY

Procedura opisuje zasady i tryb postępowania ze skargą złożoną na działalności miejskich centrów medycznych.

Najważniejsze etapy realizacji procedury

KROK 1



Zgłoś skargę

elektronicznie,
listownie, osobiście,
mailem lub ustnie do
protokołu

KROK 2



Czekaj na rozpatrzenie

Przydatne informacje

- możliwość złożenia skargi listownie, osobiście, online (e-mail, ePUAP), ustnie do protokołu
- bez składania żadnych innych dokumentów
- sprawa nie wymaga opłat

SZCZEGÓŁOWY OPIS PROCEDURY

Sposób załatwienia sprawy

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań związanych z realizacją świadczeń zdrowotnych.
2. Skargi można składać we własnym imieniu lub innej osoby za jej pisemną zgodą.
3. Skargi mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, przez ePUAP, a także ustanie do protokołu.
4. W przypadku zgłoszenia skargi ustnej – przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę oraz przyjmujący zgłoszenie (nie ma możliwości zgłaszania skargi telefonicznie).
5. Skargi powinny zawierać:
 - imię i nazwisko (nazwę) oraz dokładny adres wnoszącego skargę – w przypadku braku wyżej wymienionych danych skargi te pozostawia się bez rozpoznania
 - opis zdarzenia oraz nazwę i adres placówki medycznej, której zdarzenie dotyczy.
6. W placówkach medycznych na tablicach ogłoszeń w widocznym miejscu wywieszane są informacje dotyczące przyjmowania interesantów w sprawie skarg.
7. Szczegółowy zakres skarg:
 - Jeśli skarga dotyczy niewłaściwego zachowania personelu medycznego (np. lekarza, pielęgniarki lub rejestratorki), organizacji pracy lub dostępu do świadczeń najpierw należy interweniować u bezpośredniego przełożonego pracownika placówki ochrony zdrowia (w szpitalu jest nim ordynator, a w przychodni kierownik, a w następnej kolejności u dyrektora jednostki opieki zdrowotnej)
Instancją wyższą jest:
 - Łódzki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia w Łodzi (ŁOW NFZ)
strona internetowa: www.nfz-lodz.pl
adres do korespondencji:
90-032 Łódź, ul. Kopcińskiego 58
tel.: (42) 275-40-30
e-mail: kancelaria@nfz-lodz.pl
adres skrytki ePUAP: /g2s1or6i3h/SkrytkaESP
bezpłatna infolinia: 800 190 590

90-043 Łódź, ul. Targowa 35

- Centrala Narodowego Funduszu Zdrowia

strona internetowa: www.nfz.gov.pl

02-528 Warszawa, ul. Rakowiecka 26/30

e-mail: KancelariaElektroniczna@nfz.gov.pl

bezpłatna infolinia: 800 190 590

- Biuro Rzecznika Praw Pacjenta

01-231 Warszawa, ul. Płocka 11/13

e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl

adres skrzynki ePUAP: /RzPP/skrytka

Faks: (22) 506-50-64

bezpłatna infolinia (połączenie bezpłatne z tel. stacjonarnych i komórkowych): 800 190 590

czynna pn.- pt. w godz. 8.00 – 18.00

Rzecznik Praw Pacjenta, czuwa nad jak najlepszą realizacją ustawy o prawach pacjenta i Rzecznika Praw Pacjenta oraz reaguje w każdej sytuacji, w której te prawa nie są przestrzegane.

- Jeśli skarga dotyczy braku należytej staranności w wykonywanej praktyce medycznej, podejrzenia błędu w leczeniu (w sztuce lekarskiej czy pielęgniarstwa) oraz stwierdzenia, że personel medyczny (lekarz, pielęgniarka) postępuje sprzecznie z zasadami etyki zawodowej lub naruszenia przepisów o wykonywaniu zawodu lekarza lub zawodu pielęgniarki i położnej, pacjent ma prawo złożenia skargi
 - u Naczelnego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej (organ Naczelnej Izby Lekarskiej)
 - w Okręgowej Izbie Lekarskiej w Łodzi,
93-005 Łódź, ul. Czerwona 3,
strona internetowa: www.oil.lodz.pl
e-mail: biuro@oil.lodz.pl
tel. +48 (42) 683-17-10,
Centrala: +48 (42) 683-17-91
 - u Naczelnego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej (organ Naczelnej Izby Pielęgniarek i Położnych)
 - lub w Okręgowej Izbie Pielęgniarek i Położnych w Łodzi,
91-762 Łódź, ul. Emilii Plater 34
strona internetowa: www.oipp.lodz.pl
e-mail: biuro@oipp.lodz.pl

- Sprawy związane z uzyskaniem odszkodowania (finansowego zadośćuczynienia) należy kierować do dyrektora jednostki opieki zdrowotnej, którą pacjent uznaje za winną wyrządzenia szkody oraz do firmy ubezpieczającej tę jednostkę. Każdy podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych w ramach ubezpieczenia zdrowotnego ma obowiązek ubezpieczenia się od odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone przy udzielaniu tych świadczeń. Jest to jedno z podstawowych wymagań NFZ wobec świadczeniodawców (przy podpisywaniu umów na udzielanie świadczeń zdrowotnych wymagane jest przedstawienie przez ten podmiot dowodu ubezpieczenia OC w tym zakresie). Każdy świadczeniodawca powinien udzielić, na żądanie ubezpieczonego, informacji odnośnie nazwy i adresu ubezpieczającej go firmy. Taką informację pacjent otrzyma również zgłaszając się do właściwego oddziału NFZ.

Jeżeli działania w jednostce opieki zdrowotnej okażą się nieskuteczne, to można wystąpić na drogę sądową z powództwem cywilnym, domagając się stosownego odszkodowania. Pozew należy skierować przeciwko jednostce opieki zdrowotnej, która ponosi odpowiedzialność za zdarzenie.

W pozwie pacjent musi wykazać, że dana jednostka medyczna ponosi winę za doznany rozstrój zdrowia. Ubezpieczony może zażądać między innymi zwrotu wszystkich wydatków pozostających w związku z uszkodzeniem ciała lub rozstrojem zdrowia, czyli np. kosztów lekarstw, odszkodowania za doznaną krzywdę lub renty, jeżeli utracił zdolność do pracy zawodowej. Kodeks cywilny określił terminy przedawnienia w sprawach związanych z dochodzeniem roszczeń odszkodowawczych i po upływie terminu nie można starać się o odszkodowanie. Natomiast gdy zachodzi podejrzenie, że zdarzenie ma związek z czynem karalnym, pacjent ma prawo złożyć skargę do prokuratury.

- W przypadku spraw związanych z uzyskaniem odszkodowania za błędy w leczeniu szpitalnym należy złożyć wniosek o przyznanie świadczenia z Funduszu Kompensacyjnego Zdarzeń Medycznych – do Rzecznika Praw Pacjenta (ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa). Pozasądowe rozpatrywanie roszczeń pacjentów, oparte na Funduszu Kompensacyjnym Zdarzeń Medycznych, działającym przy Rzeczniku Praw Pacjenta. Wniosek o przyznanie świadczenia kompensacyjnego można złożyć do Biura Rzecznika Praw Pacjenta, jeśli do zdarzenia medycznego (w rozumieniu nowych

przepisów) doszło po wejściu w życie ustawy (tj. 6 września 2023 r.) albo jeśli o zdarzeniu medycznym, które miało miejsce przed tą datą, wnioskodawca dowiedział się już w czasie obowiązywania nowych przepisów.

Zdarzenie medyczne - zaistniałe w trakcie udzielania lub w efekcie udzielenia bądź zaniechania udzielenia świadczenia zdrowotnego:

- zakażenie pacjenta biologicznym czynnikiem chorobotwórczym,
 - uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia pacjenta, albo
 - śmierć pacjenta
 - którego z wysokim prawdopodobieństwem można było uniknąć w przypadku udzielenia świadczenia zdrowotnego zgodnie z aktualną wiedzą medyczną albo zastosowania innej dostępnej metody diagnostycznej lub leczniczej, chyba że doszło do dających się przewidzieć normalnych następstw zastosowania metody, na którą pacjent wyraził świadomą zgodę.
- Jeżeli skarga dot. niewłaściwej pracy ŁOW NFZ, należy skierować ją do dyrektora Oddziału,
pisemnie: 90-032 Łódź, ul. Kopcińskiego 58
osobiście: 90-043 Łódź, ul. Targowa 35
e-mail: kancelaria@nfz-lodz.pl
adres skrytki ePUAP: /g2s1or6i3h/SkrytkaESP
ustnie do protokołu
Jeśli ubezpieczony nie jest usatysfakcjonowany sposobem wyjaśnienia sprawy przez dyrektora Oddziału – może zwrócić się do Centrali NFZ w Warszawie.
 - W przypadku niezadowolenia z decyzji NFZ dotyczącej prawa do objęcia ubezpieczeniem oraz ustalenia prawa do świadczeń zdrowotnych, istnieje możliwość złożenia odwołania do Sądu Administracyjnego.

Informacje uzupełniające

Skargi (uwagi) kierowane do innych niż miejskie zakłady opieki zdrowotnej (tj. jednostki dla których podmiotem tworzącym jest np. sejmik województwa łódzkiego, Uniwersytet Medyczny, Ministerstwo Zdrowia, czy też jednostki niepubliczne) należy przekazać do rozpatrzenia wg właściwości organu, któremu podlega wymieniona w skardze jednostka (zakład opieki zdrowotnej).

TERMIN I MIEJSCE ZAŁATWIENIA SPRAWY

Termin realizacji

1 miesiąc

Miejsce załatwienia

Dane teleadresowe miejskich zakładów opieki zdrowotnej znajdują się w portalu UMŁ www.uml.lodz.pl w: Serwisy tematyczne>Zdrowie> Miejskie zakłady opieki zdrowotnej

Telefoniczna informacja UMŁ - Call Center: +48 (42) 638-44-44

OPŁATY

Brak

DOKUMENTY

Formy i miejsce składania dokumentów

- listownie:
 - Urząd Miasta Łodzi
Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych
ul. Zachodnia 47
91-066 Łódź
- osobiście w punktach Informacji UMŁ:
 - ul. Zachodnia 47; pokój 12
 - ul. Krzemieniecka 2b
 - al. Piłsudskiego 100
- pocztą elektroniczną: lckm@uml.lodz.pl
- elektronicznie:
 - ePUAP

Termin składania dokumentów

Nie dotyczy

Wymagane dokumenty

- Skarga, wniosek

PODSTAWA PRAWNA

Podstawa prawna

- ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 poz. 572)
- kodeks etyki lekarskiej
- kodeks etyki zawodowej pielęgniarki i położnej Rzeczypospolitej Polskiej
- ustawa z dnia 2 grudnia 2009 r. o izbach lekarskich (Dz.U. z 2021 poz. 1342 z późn. zm.)
- ustawa z dnia 1 lipca 2011 r. o samorządzie pielęgniarek i położnych (Dz.U. z 2021 poz. 628)
- ustawa z 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2024 poz. 581)

Tryb odwoławczy

Brak

REALIZATORZY

JEDNOSTKA

Urząd Miasta Łodzi

KOMÓRKA

Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych

Data wygenerowania: 05-04-2025 01:38:56