

Informacja dla Pacjentów w sprawie trybu składania skarg i wniosków

Szanowni Pacjenci, w Gminnym Ośrodku Zdrowia Trąbki Wielkie skargi i wnioski przyjmowane są w formie ustnej, telefonicznie lub/i pisemnej.

W przypadku gdy skarga dotyczy niewłaściwego zachowania personelu (lekarza, pielęgniarki, rejestratorki), pierwszą czynnością powinna być interwencja u bezpośredniego przełożonego pracownika Ośrodka tj. Dyrektora Gminnego Ośrodka Zdrowia Trąbki Wielkie.

Świadczeniobiorca (pacjent) może również skierować skargę do **Wójta Gminy Trąbki Wielkie**.

Skargi i wnioski należy kierować:

- do Dyrektora Gminnego Ośrodka Zdrowia Trąbki Wielkie
Dane kontaktowe Biura GOZ: 83-034 Trąbki Wielkie, ul Pasteura 1,
I piętro, pokój „Dyrektor”, tel. 58/683 70 18, fax 58/683 72 52
- do Zastępcy Dyrektora GOZ

Osobiście

- poprzez wpis do Księgi Skarg i Wniosków znajdującej się w Rejestracji Ośrodka
- drogą elektroniczną goz@poczta.fm
- Dyrektor Gminnego Ośrodka Zdrowia Trąbki Wielkie przyjmuje interesantów w czwartki w godz. 13.00 – 14.00 po wcześniejszym telefonicznym ustaleniu spotkania (lub w innym dostępnym terminie)

Ponadto w zakresie zastrzeżeń do pracy lekarzy, skargę można kierować również do **Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej przy Okręgowej Izbie Lekarskiej**, 80-204 Gdańsk, ul. Śniadeckich 33, tel.: (58) 524-32-10, fax: (58) 524-32-12;

W zakresie pracy pielęgniarek lub położnych skargę można kierować do **Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej przy Okręgowej Izbie Pielęgniarek i Położnych**, 80-147 Gdańsk, ul. Wyczółkowskiego 17a, **Centrala/Kancelaria (58) 320-06-80**.

W przypadku, gdy osoba składająca skargę lub wniosek nie jest zadowolona z rozpatrzenia sprawy, może zwrócić się do Oddziału Narodowego Funduszu Zdrowia z prośbą o interwencję.

Skargi i wnioski w Pomorskim Oddziale Wojewódzkim NFZ w formie pisemnej lub ustnej mogą być wnoszone:

- **Wydział Spraw Świadczeniobiorców – Dział Skarg i Wniosków**
osobiście - ul. Podwale Staromiejskie 69, 80-844 Gdańsk, tel. (58) 32-18-627,
fax: (58) 32-18-628, godziny przyjmowania interesantów: pn. – pt. w godz. 8.00 – 15.45
korespondencyjnie - ul. Marynarki Polskiej 148, 80-865 Gdańsk
drogą elektroniczną - na adres e - mail: pow@nfz-gdansk.pl

W sytuacji naruszenia praw pacjenta, skargi i wnioski można kierować do:

- **Biura Rzecznika Praw Pacjenta**

ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa, tel. (22) 532-82-50, fax (22) 532-82-30.

Bezpłatna infolinia 0 800 190 590 (pn. - pt. w godz. 8.00 – 20.00)

Przyjęcia interesantów w Biurze: poniedziałek w godzinach od 9.00 do 18.00 oraz wtorek – piątek w godzinach od 9.00 do 15.00, **drogą elektroniczną** e – mail: kancelaria@rpp.gov.pl

Podstawy prawne:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. 2017 poz. 1257);
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków