pacjent.gov.pl

Prawo do skargi

Data aktualizacji
2021-12-19

Skargi do NFZ

Masz prawo do złożenia skargi do NFZ, jeśli:

- odmówiono Ci zapisania się do lekarza
- odmówiono Ci wykonania świadczenia
- kazano Ci zapłacić za świadczenie, które powinno być wykonane w ramach ubezpieczenia (bezpłatnie dla pacjenta)
- masz trudności z zapisaniem się do lekarza, np. zapisy możliwe są tylko osobiście lub w wyznaczone dni
- lekarz nie przyjmuje pacjentów w godzinach, w których powinien
- otrzymałeś receptę bez refundacji, która Ci przysługuje.

> **NFZ nie jest upoważniony do oceny decyzji medycznych podejmowanych przez lekarzy w procesie leczenia. Zastrzeżenia dotyczące sposobu leczenia kieruj do:**
>
> - **dyrektora placówki, w której pracuje lekarz – w pierwszej kolejności**
> - **rzecznika odpowiedzialności zawodowej lekarzy Okręgowej Izby Lekarskiej**
> - **Rzecznika Praw Pacjenta.**

Gdzie złożyć skargę

Skargę na placówkę, która ma umowę z NFZ, możesz złożyć w oddziale wojewódzkim NFZ lub centrali NFZ w Warszawie.

Jak złożyć skargę

- pisemnie
- przez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą w ramach Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP)
- za pomocą poczty elektronicznej
- ustnie (w danej placówce, do protokołu).

> **Jeśli skarga została przysłana e-mailem bez podpisu elektronicznego lub nie ma Twojego imienia, nazwiska i adresu, pracownik NFZ poprosi Cię o uzupełnienie skargi. Możesz też zrobić to w ciągu 7 dni. Termin do załatwienia skargi lub wniosku liczony jest od dnia wpływu tego uzupełnienia do NFZ.**

Co powinna zawierać skarga

- dane skarżącego (imię, nazwisko, adres)
- dane świadczeniodawcy, którego skarga dotyczy
- precyzyjny opis zdarzenia
- jeżeli składasz skargę w imieniu osoby trzeciej – pisemne upoważnienie.

Więcej informacji o trybie składania skargi

Skarga na pracowników NFZ

Skargę na pracę pracowników oddziału wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia składasz do dyrektora oddziału. Jeżeli masz zastrzeżenia do rozpatrzenia sprawy przez dyrektora oddziału wojewódzkiego NFZ albo pracownika centrali NFZ, skieruj swoje pismo do Centrali NFZ.

Skargi do innych instytucji

Skargę na to, że Twoje prawo do ochrony zdrowia zostało naruszone, możesz także złożyć do:

- **Rzecznika Praw Pacjenta** – np. w sytuacji naruszenia prawa do: poszanowania intymności i godności, informacji, świadczeń zdrowotnych, tajemnicy informacji, dokumentacji medycznej, zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza, opieki duszpasterskiej
- rzecznika odpowiedzialności zawodowej lekarzy przy okręgowej izbie lekarskiej, do której lekarz należy – np. w sytuacji zastrzeżeń do sposobu leczenia albo zachowania lekarzy (jeśli nie akceptujesz odpowiedzi dyrektora placówki, w której pracuje lekarz) **Przejdź do serwisu Naczelnej Izby Lekarskiej**
- **rzecznika odpowiedzialności zawodowej pielęgniarek i położnych** przy okręgowych izbach pielęgniarek i położnych – np. w sytuacji zastrzeżeń do sposobu postępowania albo zachowania pielęgniarki lub położnej (gdy nie akceptujesz odpowiedzi dyrektora placówki, w której pracuje pielęgniarka lub położna)
- **Urzędu Ochrony Danych Osobowych** – np. w sytuacji zastrzeżeń do zachowania poufności przechowywanej dokumentacji, jej zabezpieczenia przed zgubieniem czy kradzieżą.

Skargi do wymienionych instytucji można składać na konkretne osoby lub instytucje współpracujące z NFZ, bądź działające na rynku prywatnym.

Skarga do prokuratury

Uważasz, że lekarz, inny profesjonalista medyczny lub kierownik placówki (niezależnie od tego, czy są związani umową z NFZ, czy nie) powinni odpowiedzieć karnie za uchybienia wobec Ciebie? Możesz złożyć zawiadomienie do prokuratury. Odpowiedzialność karna grozi m.in. za niewłaściwe postępowanie medyczne, które prowadzi do zagrożenia życia. Zawiadomienie może złożyć pacjent, jego spadkobierca lub przedstawiciel ustawowy.

Pozew o odszkodowanie

Jeśli uważasz, że należy Ci się odszkodowanie lub zadośćuczynienie, możesz złożyć pozew do sądu cywilnego. Roszczenia możesz dochodzić od osoby, która Cię leczyła lub diagnozowała, lub od placówki, w której była zatrudniona (lub na rzecz której pracowała).

Możesz też złożyć wniosek do wojewódzkiej komisji ds. orzekania o zdarzeniach medycznych, która podlega rzecznikowi praw pacjenta, jeśli w szpitalu zdarzyło się np.:

- zakażenie pacjenta biologicznym czynnikiem chorobotwórczym
- uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia pacjenta
- śmierć pacjenta będąca następstwem postępowania niezgodnego z aktualną wiedzą medyczną.

Komisje orzekają, czy miało miejsce dane zdarzenie, co umożliwia uzyskanie odszkodowania lub zadośćuczynienia szybciej niż w przypadku sprawy sądowej. Kwoty uzyskane w postępowaniu przed komisją mogą być jednak niższe niż w postępowaniu przed sądem cywilnym.

Podstawa prawna

- Ustawa o Rzeczniku Praw Pacjenta i prawach pacjenta (**Dz.U. 2020 poz. 849**)
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (**Dz.U. Nr 5, poz. 46**)