pacjent.gov.pl

Jakie skargi rozpatruje NFZ?

Data aktualizacji
2024-02-09

Pamiętaj, że swoje zastrzeżenia możesz zgłosić do odpowiednich instytucji. Co powinna zawierać skarga lub wniosek i gdzie należy je składać?

Skargi do NFZ

Masz prawo złożyć skargę na placówkę, z którą NFZ zawarł umowę. Możesz zgłosić sprawę m.in. w przypadku, gdy:

- odmówiono Ci zapisania się do lekarza
- odmówiono Ci wykonania badań zleconych przez lekarza
- byłeś zmuszony zapłacić za świadczenie gwarantowane (bezpłatne dla pacjenta)
- wystawiono Ci receptę bez refundacji
- terminy lub godziny przyjmowania pacjentów różnią się od ustalonych przez placówkę
- masz trudności z zapisaniem się do lekarza, np. zapisy możliwe są tylko osobiście, w wybranym dniu
- lekarz nie przyjmuje pacjentów zgodnie z harmonogramem pracy
- nie udaje Ci się umówić telefonicznie na konsultację.

Możesz również zgłosić skargę na działalność NFZ.

Twoje wnioski

Masz propozycje dotyczące poprawy jakości usług świadczonych przez NFZ? Wyślij do NFZ wniosek w tej sprawie. Może on dotyczyć:

- ulepszenia organizacji pracy Narodowego Funduszu Zdrowia
- spraw związanych z lepszą obsługą pacjentów oraz z efektywniejszym wykonywaniem zadań przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

Składanie skargi lub wniosku krok po kroku

Zobacz, jak prawidłowo przygotować dokument.

W jaki sposób złożyć skargę lub wniosek?

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- pisemnie
- pocztą elektroniczną na adres e-mail
- za pośrednictwem platformy ePUAP

- osobiście do protokołu podczas wizyty w NFZ.

Jakie informacje powinno zawierać Twoje zgłoszenie?

- Twoje dane: imię, nazwisko, adres (może to być adres poczty elektronicznej). Pamiętaj, że przysługuje Ci prawo do zastrzeżenia swoich danych!
- dane świadczeniodawcy, którego skarga dotyczy
- opis zdarzenia
- pisemne upoważnienie, jeśli składasz skargę w imieniu osoby trzeciej.

Pamiętaj!

> - **Jeżeli z treści nie będzie można ustalić problemu, pracownik NFZ poprosi Cię o uzupełnienie Twojego pisma. Ma na to siedem dni.**
> - **Jeśli pismo nie zawiera imienia, nazwiska i adresu wnoszącego, pracownik NFZ poprosi Cię również o uzupełnienie tych informacji.**
> - **Jeśli nie uzupełnisz, sprawa nie będzie rozpatrzona.**

Do kogo zaadresować pismo?

Swoje pismo możesz przesłać do:

- oddziału wojewódzkiego lub delegatury NFZ
- Centrali NFZ.

Lista adresów oddziałów NFZ

> **Skargi możesz również kierować do:**
>
> - **dyrektora placówki na organizację udzielania świadczeń**
> - **rzecznika odpowiedzialności zawodowej lekarzy przy okręgowej izbie lekarskiej na sposób leczenia albo zachowania lekarza**
> - **rzecznika odpowiedzialności zawodowej pielęgniarek i położnych na sposób postępowania pielęgniarki lub położnej**
> - **Rzecznika Praw Pacjenta, gdy zostały naruszone Twoje prawa jako pacjenta m.in. do poszanowania intymności i godności, informacji, dokumentacji medycznej, opieki duszpasterskiej.**

Podstawa prawna

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (**Dz.U. z 2023 r. poz. 775, z późn.zm**)
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (**Dz. U. Nr 5, poz. 46**)
- Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o Rzeczniku Praw Pacjenta i prawach pacjenta (**Dz.U. z 2023 r. poz. 1545**)

Przeczytaj także

Czemu służy system ochrony zdrowia?

System ochrony zdrowia gwarantuje każdej uprawnionej osobie zorganizowaną opiekę zdrowotną oraz równy dostęp do świadczeń zdrowotnych

Bezpieczeństwo pacjenta – poznaj swoje prawa

Każdy pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością, odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej

Jak działa podstawowa opieka zdrowotna

Świadczenia opieki zdrowotnej w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (POZ) otrzymasz w placówce POZ (przychodni). W przypadkach uzasadnionych medycznie także w domu (też w domu pomocy społecznej)