



Jakie skargi rozpatruje NFZ?

Jako pacjent masz prawo korzystać ze świadczeń, które są udzielane w placówkach opieki zdrowotnej. NFZ nadzoruje realizację warunków umów, które zawiera z placówkami.

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:

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

- o ulepszenia organizacji pracy Narodowego Funduszu Zdrowia
- o 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:

- o pisemnie
- o pocztą elektroniczną na adres e-mail
- o za pośrednictwem platformy ePUAP
- o osobiście do protokołu podczas wizyty w NFZ.

Jakie informacje powinno zawierać Twoje zgłoszenie?

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

Pamiętaj!

- o Jeżeli z treści nie będzie można ustalić problemu, pracownik NFZ poprosi Cię o uzupełnienie Twojego pisma. Ma na to siedem dni.
- o 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

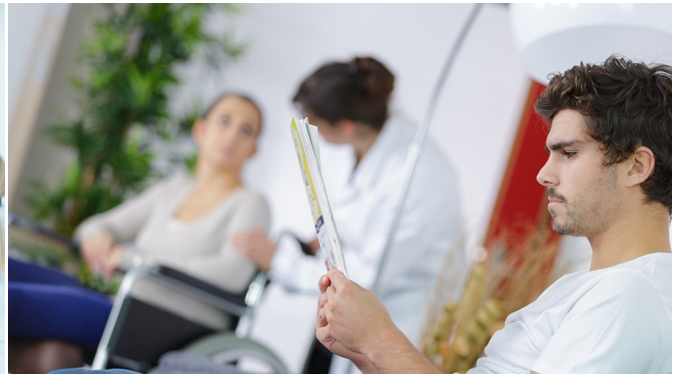
1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego ([Dz.U. z 2023 r. poz. 775, z późn.zm](#))
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków ([Dz. U. Nr 5, poz. 46](#))
3. Ustawa z dnia 6 listopada 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)

