

# SKARGI I WNIOSKI ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ SZPITALA



## DEFINICJE

Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

**Przedmiotem skargi** może być w szczególności naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej oraz zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe załatwianie spraw.

**Przedmiotem wniosku** mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Szpital świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.

Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę.

Treść skargi lub wniosku nie stanowi informacji publicznej w rozumieniu zapisów Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tj. z dnia 5 lipca 2019 r.,

## TRYB WNOSZENIA

Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

**pisemnie na adres Szpitala:** Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Chirurgii Urazowej im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich ul. Bytomska 62, 41-940 Piekary Śląskie,

1. **za pomocą telefaksu** (nr +48 32 39-34-141),
2. **na adres poczty elektronicznej:** [sekretariat@urazowka.piekary.pl](mailto:sekretariat@urazowka.piekary.pl),
3. **na skrzynkę podawczą ePUAP Szpitala:** //WSCU\_Piekary,
4. **ustnie do protokołu.**

## KTO PRZYJMUJE SKARGI I WNIOSKI WNOSZONE USTNIE

1. Dyrektor Samodzielnego **Publicznego Wojewódzkiego Szpitala Chirurgii Urazowej** im. dr. Janusza Daaba w Piekarach Śląskich w poniedziałki w godz. 7:30 – 8:30, po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym tel: (32) 39–34–215 lub (32) 39–34–217,
2. Osoba wyznaczona przez Dyrektora Szpitala w szczególności Z-ca Dyrektora ds. Medycznych oraz Z-ca Dyrektora ds. Ekonomiczno – Administracyjnych.
3. Lekarz Kierujący Oddziałem XI i XII w Kochcicach, w okresie poniedziałek – piątek w godz. 12:00-13:00 w zakresie spraw związanych z Oddziałami w Kochcicach.

**Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie (na żądanie osoby wnoszącej skargę lub wniosek) sporządza się protokół.**

PEŁNA TREŚĆ  
PROCEDURY  
DOTYCZĄCEJ  
SKARG  
I WNIOSKÓW

---

GDZIE MOŻNA  
UZYSKAĆ  
POMOC  
W SPRAWIE  
SKARG LUB  
WNIOSKÓW

---

Pełną treść Procedury można znaleźć na stronie internetowej <http://www.urazowka.piekary.pl/> oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Szpitala.

Informujemy, że pacjent ma także prawo do składania skarg i wniosków do następujących podmiotów :

- a) Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ, ul. Kossutha 13 w Katowicach (od poniedziałku do piątku w godzinach od 08.00 do 16.00, tel. 800 190 590. Dodatkowo pracownicy Działu Skarg i Wniosków przyjmują interesantów zgłaszających się osobiście w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godz. od 16.00 do 18.00. (Biuro Obsługi Ubezpieczonych, budynek B, pok. 0.18),
- b) Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia (ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa, tel. **22 572 60 41** – infolinia),
- c) Rzecznika Praw Pacjenta (Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa; Infolinia Rzecznika: 800-190- 590, e-mail: sekretariat@bpp.waw.pl),
- d) Rzecznika Praw Obywatelskich (00-090 Warszawa, Al. Solidarności 77, infolinia 800 676 676; [biurorzecznika@brpo.gov.pl](mailto:biurorzecznika@brpo.gov.pl)),
- e) Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który działa zarówno przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej (Okręgowy Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy przy Śląskiej Izbie Lekarskiej w Katowicach, ul. Grażyńskiego 49a, 40-126 Katowice, tel. 32 6044240),
- f) Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych w Katowicach (ul. Francuska 16, 40-027 Katowice, tel. **510 132 171**),
- g) Marszałka Województwa Śląskiego (za pośrednictwem Departamentu Zdrowia Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego, adres do korespondencji: ul. Ligonia 46, 40-037 Katowice tel. 32 77 40 953, 954),
- h) Wojewódzka Komisja do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych (adres do korespondencji: ul. Jagiellońska 25, 40-032 Katowice lub złożyć osobiście w siedzibie Komisji, to znaczy w gmachu Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego 3 piętro pokój 459, od poniedziałku do piątku w godz. 7.30 - 15.00).