



23.

Skrypt rozmów w Telefonicznej Informacji Pacjenta – zasady składania skarg i wniosków

Lublin, 2019 r.

Czego dotyczy ten skrypt?

Skrypt odnosi się do spraw związanych z udzielaniem informacji na Telefonicznej Informacji Pacjenta dot. zasad składania skarg i wniosków.

Akty prawne dotyczące zakresu tematycznego udzielania informacji na Telefonicznej Informacji Pacjenta:

1. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1510).
2. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 2096).
3. Zarządzenie Nr 33/2015/BP Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 29 czerwca 2015 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu zarządzenia Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia, z późn. zm., w sprawie rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Funduszu Zdrowia.
4. Ustawa z dnia 2 grudnia 2009 r. o izbach lekarskich (Dz.U. z 2018 r. poz. 168).

Z jakich systemów lub aplikacji należy korzystać w trakcie obsługi klienta w ramach TIP?

1. www.nfz.gov.pl → Dla Pacjenta → Jak złożyć skargę?
2. baza teled adresowa oddziałów wojewódzkich NFZ, strony internetowe oddziałów wojewódzkich NFZ
3. rejestr lekarzy (<http://rejestr.nil.org.pl>)
4. Spis okręgowych izb lekarskich (<https://www.nil.org.pl/struktura-nil/okregowe-izby-lekarskie>)
5. Spis okręgowych izb pielęgniarek i położnych (<https://nipip.pl/kontakt/kontakt-oipip/>)
6. Wyszukiwarka Google, za pomocą której znajdziemy adresy i telefony izb lekarskich.

W trakcie obsługi klientów na Telefonicznej Informacji Pacjenta stosuj standardy obsługi oraz niezbędne dokumenty, akty prawne i wytyczne. Jeśli jest to konieczne stosuj odpowiednie aplikacje i systemy.

Wyjaśnienie skrótów użytych w skrypcie:

1. **Osoba uprawniona** – świadczeniobiorcy wyszczególnieni w art. 47 c ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej.
2. **ORZOZ IL** - Okręgowy Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej Izby Lekarskiej.

3. **Zdarzenie medyczne** to – zakażenie pacjenta biologicznym czynnikiem chorobotwórczym, uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia pacjenta albo jego śmierć będące następstwem niezgodnych z aktualną wiedzą medyczną:
- diagnozy, jeśli spowodowała ona niewłaściwe leczenie albo opóźniła właściwe leczenie, przyczyniając się do rozwoju choroby;
 - leczenia, w tym wykonania zabiegu operacyjnego;
 - zastosowania produktu leczniczego lub wyrobu medycznego.

Spis treści

Klient chce złożyć skargę/ wniosek do NFZ	4
Klient chce złożyć skargę dotyczącą konkretnego pracownika oddziału wojewódzkiego NFZ lub sposobu załatwienia sprawy przez oddział wojewódzki NFZ.	5
Klient chce złożyć skargę/ wniosek dotyczący zastrzeżeń do procesu leczenia, postępowania diagnostyczno-terapeutycznego, błędu w sztuce medycznej.	5
Klient chce uzyskać odszkodowanie lub zadośćuczynienie za zdarzenia medyczne (tzw. błędy medyczne) (3).....	6

Klient chce złożyć skargę do NFZ

1. Poinformuj klienta, że Narodowy Fundusz Zdrowia rozpatruje skargi dotyczące zastrzeżeń do postępowania świadczeniodawców, w zakresie realizacji umów zawartych z NFZ.

W przypadku kiedy klient będzie zainteresowany przykładami zastrzeżeń odnośnie których można złożyć skargi – podaj kilka przykładów:

- a. Odmowa rejestracji np. telefonicznej,
 - b. Odmowa wyznaczenia terminu osobie uprawnionej(1) poza kolejką osób oczekujących (do poradni specjalistycznej – w ciągu 7 dni roboczych od daty zgłoszenia),
 - c. Kierowanie na badania poza ubezpieczeniem zdrowotnym,
 - d. Odmowa wyznaczenia terminu porady/ hospitalizacji,
 - e. Pobranie opłaty za świadczenia będące przedmiotem umowy z NFZ.
2. Poinformuj klienta, że skargę należy złożyć do oddziału wojewódzkiego NFZ, właściwego ze względu na zakres terytorialny świadczeniodawcy.
 3. Wskaż klientowi sposoby złożenia skargi:
 - a. osobiście, w siedzibie oddziału wojewódzkiego NFZ lub w delegaturach (można złożyć skargę ustnie do protokołu lub złożyć pismo/skargę w kancelarii)
 - b. pocztą tradycyjną
 - c. e-mail (należy wskazać adres do korespondencji – odpowiedź zostanie przesłana tradycyjną pocztą)
 - d. fax
 - e. za pośrednictwem platformy ePUAP.

DANE TELEADRESOWE DO OW NFZ – w Bazie Wiedzy

4. Jeżeli zachodzi taka potrzeba – podyktuj adres do konkretnego oddziału wojewódzkiego NFZ (adres pocztowy, adres poczty elektronicznej itd.) – baza teleadresowa oddziałów wojewódzkich NFZ, strony internetowe oddziałów wojewódzkich NFZ) **DANE TELEADRESOWE DO OW NFZ – w Bazie Wiedzy**
5. Poinformuj klienta jakie dane powinna zawierać skarga:
 - a. Imię i nazwisko Skarżącego,
 - b. Dane świadczeniodawcy (adres i nazwa),
 - c. Datę i opis zdarzenia, którego skarga dotyczy,
 - d. Jeżeli skargę chce złożyć osoba trzecia – poinformuj klienta o konieczności dołączenia upoważnienia pacjenta do występowania w jego imieniu.
6. Poinformuj klienta, że odpowiedź na skargę uzyska w terminie do 30 dni od jej złożenia. Jeżeli w tym terminie nie zostanie ona rozpatrzona – Skarżący otrzyma powiadomienie, że skarga

pozostaje w toku rozpatrywania, ze wskazaniem terminu do którego zostanie udzielona odpowiedź.

7. Poinformuj klienta, że w przypadku złożenia skargi za pośrednictwem e-mail, odpowiedź zawierającą dane wrażliwe uzyska w formie papierowej, na wskazany adres zamieszkania/adres do korespondencji.

Klient chce złożyć wniosek do NFZ

1. Poinformuj klienta, że Narodowy Fundusz Zdrowia rozpatruje wnioski dotyczące ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, a także sprawy związane lepszym zaspakajaniem potrzeb świadczeniobiorców oraz z efektywniejszym wykonywaniem zadań przez Fundusz
2. Poinformuj klienta, że wniosek należy złożyć do właściwego oddziału wojewódzkiego NFZ, tzn. tego, które zakresu działania wniosek dotyczy
3. Poinformuj klienta o trybie składania i rozpatrywania wniosków - taki sam jak tryb składania i rozpatrywania skarg

Klient chce złożyć skargę dotyczącą konkretnego pracownika oddziału wojewódzkiego NFZ lub sposobu załatwienia sprawy przez oddział wojewódzki NFZ.

1. Poinformuj klienta, że skargę na pracownika oddziału wojewódzkiego NFZ powinien adresować do dyrektora danego oddziału wojewódzkiego NFZ.
2. W przypadku zastrzeżeń do sposobu załatwienia sprawy przez dyrektora oddziału wojewódzkiego NFZ, poinformuj klienta o możliwości złożenia skargi do Prezesa NFZ.
3. W przypadku, gdy klient poprosi o podanie adresu oddziału NFZ, podyktuj adres konkretnego oddziału wojewódzkiego NFZ – baza teleadresowa oddziałów wojewódzkich NFZ, strony internetowe oddziałów wojewódzkich NFZ)

Klient chce złożyć skargę na lekarza w związku z zastrzeżeniami do procesu leczenia, postępowania diagnostyczno-terapeutycznego, błędu w sztuce medycznej, nieetycznego postępowania.

1. Poinformuj klienta, że Narodowy Fundusz Zdrowia nie jest upoważniony do oceny postępowania diagnostyczno-terapeutycznego oraz zachowania lekarzy .
2. Wskaż klientowi możliwość złożenia skargi do:
 - a. Dyrektora szpitala/ kierownika przychodni
 - b. Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Izby Lekarskiej, której dany lekarz jest członkiem (informacje zawarte w rejestrze lekarzy); w przypadku braku dostępu do informacji o członkostwie lekarza w izbie można złożyć skargę zgodnie z właściwością terytorialną świadczeniodawcy; w przypadku błędnego skierowania izby przekazują skargę między sobą.
3. W przypadku, gdy klient prosi o podanie adresu do Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, wyszukaj lekarza w rejestrze i wskaż dane adresowe do ORZOZ IL (2)..

Klient chce złożyć skargę na pielęgniarkę lub położną w związku z zastrzeżeniami do procesu leczenia, postępowania diagnostyczno-terapeutycznego, błędu w sztuce medycznej, nieetycznego postępowania.

1. Poinformuj klienta, że Narodowy Fundusz Zdrowia nie jest upoważniony do oceny postępowania diagnostyczno-terapeutycznego i zachowania pielęgniarek i położnych .
2. Wskaż klientowi możliwość złożenia skargi do:
 - a. Dyrektora szpitala/ kierownika przychodni
 - p. Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Izby Pielęgniarek i Położnych; ze względu na brak dostępu do informacji o członkostwie pielęgniarek w izbie skargę można złożyć zgodnie z właściwością terytorialną świadczeniodawcy; w przypadku błędnego skierowania izby przekazują skargę między sobą.

Klient chce złożyć skargę dotyczącą łamania praw pacjenta

1. Poinformuj klienta, że skargę dotyczącą nieprzestrzegania praw pacjenta powinien skierować do Rzecznika Praw Pacjenta (Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, 01-171 Warszawa, ul. Młynarska 46, e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl, platforma ePUAP, fax: (22) 532 82 31). (więcej informacji o prawach pacjenta – skrypt prawa i obowiązki pacjenta)

Klient chce złożyć wniosek o odszkodowanie lub zadośćuczynienie za zdarzenia medyczne (3).

1. Poinformuj klienta, że Narodowy Fundusz Zdrowia nie jest instytucją właściwą do składania wniosków o odszkodowanie i/lub zadośćuczynienie.
2. Poinformuj klienta, że wniosek o odszkodowanie i/lub zadośćuczynienie należy złożyć do Komisji ds. Orzekania o Zdarzeniach Medycznych, działającej przy urzędzie wojewódzkim w każdym województwie.
3. W przypadku dodatkowych pytań wskaż, że szczegółowe informacje o procedurze składania wniosku klient odnajdzie na stronach internetowych poszczególnych urzędów wojewódzkich.
4. Poinformuj klienta, że w celu uzyskania odszkodowania i/lub zadośćuczynienia może alternatywnie do postępowania przed Komisją ds. Orzekania o Zdarzeniach Medycznych wystąpić na drogę sądowego postępowania cywilnego. Pacjent może bowiem w tej samej sprawie wystąpić do Wojewódzkiej Komisji lub sądu cywilnego.