

Pragniemy zapewnić każdemu pacjentowi kompleksową opiekę zdrowotną na wysokim poziomie. Doskonalimy jakość usług medycznych oraz dbamy o dobrą komunikację z pacjentami. Dbłość o jakość opieki zdrowotnej jest niezbędną inwestycją.

Prawa pacjenta reguluje Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o Prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Tekst ustawy dostępny jest np. na stronie internetowej Rzecznika Praw Pacjenta: www.rpp.gov.pl oraz na Stanowisku Pracy ds. Praw Pacjenta.

Prawa i Obowiązki pacjenta oraz Karta praw pacjenta w wersji drukowanej są dostępne w dyżurkach pielęgniarskich Oddziałów, w Recepcji Izby Przyjęć , w Rejestracji do Przychodni oraz na Stanowisku Pracy ds. Rzecznika Praw Pacjenta.

Informujemy, że skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy podmiotu) oraz adresu wnoszącego skargę pozostawia się bez rozpatrzenia

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Szpital wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

Przyjmowanie skarg i wniosków

Pacjent lub osoba reprezentująca jego prawa; jeżeli uzna, że prawa te zostały naruszone, może zwrócić się z interwencją do:

- pisemnie poprzez wysłanie skargi drogą pocztową na adres siedziby Szpitala lub osobiste złożenie skargi na piśmie w Kancelarii Szpitala (od poniedziałku do piątku w godz.7:30-14:30)
- poprzez wysłanie wiadomości elektronicznej (e-mail) na adres skrzynki poczty elektronicznej Pełnomocnika ds. Pacjenta
- poprzez wysłanie skargi na numer faxu: 12 386 14 00
- ustnie:
 - poprzez rozmowę z osobą zatrudnioną na Stanowisku Pełnomocnika Praw Pacjenta w siedzibie Szpitala-Dział Kadr i Organizacji p.1.4 lub telefonicznie pod nr 12386 51 41 (od poniedziałku do piątku w godz. 12:30 -14:30)
 - poprzez bezpośrednie przedstawienie tematu skargi w rozmowie z Dyrektorem Szpitala/ Dyrektorem ds. Lecznictwa w Kancelarii Szpitala (każdy wtorek między 12: 00 -13:30)
 - poprzez osobista rozmowę z Ordynatorem/Kierownikiem danego Oddziału/Poradni lub bezpośredniego przełożonego danej komórki organizacyjnej

lub złożyć skargę do:

Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Krakowie

ul. Wadowicka 8W30-415 Kraków, Obsługa Ubezpieczonych poniedziałek: 8.00-17.00

wtorek, środa, czwartek: 8.00 -16.00piątek: 8.00-15.00

Telefoniczna Informacja Pacjenta 800 190590

Za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail: dsiw@nfz-krakow.pl

Rzecznika Praw Pacjenta w Warszawie–Biuro Rzecznika Praw Pacjenta

ul. Młynarska46, 01-171 Warszawa

Bezpłatna infolinia: 0 800 190 590 lub tel. 22 532 82 50 faks: 22 532 82 31

e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl

przez ePUAP (adres skrzynki ePUAP:/RzPP/skrytka)

Kancelarii Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Lekarskiej w Krakowie

ul. Krupnicza 11a, 31-123 Kraków tel. 12 619 17 17; 12 619 17 25

e-mail: [sekretariat\(at\)bpp.gov.pl](mailto:sekretariat(at)bpp.gov.pl)

Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Małopolskiej Okręgowej Izby

Pielęgniarek i Położnych w Krakowie

ul. Szlak 61, 31-153 Kraków

Wojewódzkiej Komisji do Spraw Orzekania o Zdarzeniach Medycznych w Krakowie.

Małopolski Urząd Wojewódzki w Krakowie

ul. Basztowa 2231-156 Kraków tel. 12 448 10 22 (sekretariat), 12 448 10 21fax. 12 448 10 01

e-mail: [zdarzenia.medyczne\(at\)malopolska.uw.gov.pl](mailto:zdarzenia.medyczne(at)malopolska.uw.gov.pl)