

Kierując się misją Szpitala Miejskiego Specjalistycznego im. Gabriela Narutowicza w Krakowie: „*Dobro pacjenta najwyższym prawem*” pragniemy zapewnić każdemu pacjentowi kompleksową opiekę zdrowotną na wysokim poziomie. Doskonalimy jakość usług medycznych oraz dbamy o dobrą komunikację z pacjentami.

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](http://www.rpp.gov.pl) oraz u Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.

**Prawa i Obowiązki pacjenta oraz Karta praw pacjenta w wersji drukowanej są dostępne w dyżurkach pielęgniarskich Oddziałów, w Recepcji SOR, w Rejestracji do Poradni Specjalistycznych oraz u Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.**

**Informujemy, że skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy podmiotu) oraz adresu wnoszącego skargę pozostawia się bez rozpatrzenia** (nie dotyczy skarg składanych za pośrednictwem [Elektronicznej Skrzynki Podawczej Szpitala](#) umożliwiającej identyfikację osoby lub podmiotu).

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:

- a) pisemnie poprzez wysłanie skargi drogą pocztową na adres siedziby Szpitala lub osobiste złożenie skargi na piśmie w Kancelarii Szpitala 38 (od poniedziałku do piątku w godz. 7:30-14:30)
- b) poprzez wysłanie skargi na numer telefaxu: 12 416-30-40
- c) poprzez wysłanie wiadomości elektronicznej (e-mail) na adres skrzynki poczty elektronicznej Szpitala: [sekretariat@narutowicz.krakow.pl](mailto:sekretariat@narutowicz.krakow.pl)
- d) poprzez wysłanie wiadomości elektronicznej (e-mail) na adres skrzynki poczty elektronicznej Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta [ppr@narutowicz.krakow.pl](mailto:ppr@narutowicz.krakow.pl)
- e) poprzez wniesienie skargi za pośrednictwem [Elektronicznej Skrzynki Podawczej](#)

[Szpitala](#)

e) ustnie:

- poprzez rozmowę z Pełnomocnikiem ds. Praw Pacjenta w siedzibie Szpitala lub telefonicznie pod nr 12 257 85 56 (od poniedziałku do piątku w godz. 7:30-14:30)
- poprzez bezpośrednie przedstawienie tematu skargi w rozmowie z Dyrektorem Szpitala w siedzibie Szpitala (w czwartki w godz.: 9:00-11:00)
- poprzez osobista rozmowę z Kierownikiem danego Oddziału/Poradni lub bezpośredniego przełożonego danej komórki organizacyjnej w siedzibie Szpitala.

**lub złożyć skargę do:**

### **Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Krakowie**

osobiście na dzienniku podawczym w budynku Małopolskiego Oddziału NFZ w Krakowie przy ul. Wadowickiej 8W, w poniedziałek od godz. 8.00 do 18.00, od wtorku do piątku od godz. 8.00 do 16.00

(również w delegaturach w Nowym Sączu, Nowym Targu i Tarnowie),

- za pośrednictwem [platformy ePUAP](#) (adres skrzynki: /3bdy2cb654/SkrytkaESP),
- pocztą na adres: 31-056 Kraków, ul. Józefa 21,
- na adres e-mail: [kancelaria@nfz-krakow.pl](mailto:kancelaria@nfz-krakow.pl)
- ustnie do protokołu w budynku Małopolskiego Oddziału NFZ w Krakowie przy ul. Wadowickiej 8W.

Ze względu na konieczność zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzanych danych wrażliwych, zgłoszenie należy opatrzyć:

- kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
- podpisem zaufanym,
- albo podpisem osobistym (tzn. zaawansowanym podpisem elektronicznym):

i dostarczyć:

- pocztą elektroniczną na adres: [kancelaria@nfz-krakow.pl](mailto:kancelaria@nfz-krakow.pl)
- za pośrednictwem platformy ePUAP:3bdy2cb654/SkrytkaESP

lub podpisem odręcznym (w formie papierowej)

i dostarczyć:

- bezpośrednio w siedzibie oddziału lub jego delegaturze,
- pocztą tradycyjną na adres Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego w Krakowie.
- Rzecznika Praw Pacjenta w Warszawie – Biuro Rzecznika Praw Pacjenta ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa Bezpłatna infolinia: 0 800 190 590 lub tel. 22 532 82 50 faks:22 506 50 64 e-mail: [kancelaria@rpp.gov.pl](mailto:kancelaria@rpp.gov.pl) e-mail: [sekretariat@bpp.gov.pl](mailto:sekretariat@bpp.gov.pl)
- Małopolski Oddział Wojewódzki NFZ w Krakowie ul. Wadowicka 8W, 30-415 Kraków, Dział Skarg i Wniosków tel. 12 29 88 404, fax. 12 29 88 320 e-mail: [dsiw@nfz-krakow.pl](mailto:dsiw@nfz-krakow.pl)
- Kancelarię Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Lekarskiej w Krakowie ul. Krupnicza 11a, 31-123 Kraków tel. 731 906 111 e-mail: [kancelariaoroz@gmail.com](mailto:kancelariaoroz@gmail.com)
- Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Małopolskiej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych w Krakowie, ul. Szlak 61, 31-153 Kraków tel. 12 422 88 54 e-mail: [orzoz@moipip.org.pl](mailto:orzoz@moipip.org.pl)
- Wojewódzką Komisję do Spraw Orzekania o Zdarzeniach Medycznych w Krakowie. ul. Ujastek 7, parter, pok. 1-4 , 31-752 Kraków. Wejście do pomieszczeń Komisji z wewnętrznego dziedzińca – Klatka „A” (parter). Sekretariat Komisji przyjmuje strony od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00-14:30. tel. 12 448 10 22 (sekretariat), tel. 12 448 10 21 fax. 12 448 10 01 e-mail: [zdarzenia.medyczne@malopolska.uw.gov.pl](mailto:zdarzenia.medyczne@malopolska.uw.gov.pl) Adres do korespondencji: Wojewódzka Komisja do Spraw Orzekania o Zdarzeniach Medycznych w Krakowie Małopolski Urząd Wojewódzki w Krakowie ul. Basztowa 22 31-156 Kraków. Wnioski mogą dotyczyć wyłącznie nieprawidłowości w leczeniu (czyli tzw. zdarzenia medycznego), które miało miejsce po 1 stycznia 2012 r..
- Jeśli Pacjent doznał krzywdy lub uszczerbku na zdrowiu, może zwrócić się do sądu cywilnego. Natomiast gdy zachodzi podejrzenie, że zdarzenie ma związek z czynem karalnym ma prawo złożyć skargę do prokuratury.

**Urzędu Ochrony Danych Osobowych ([www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl))** w przypadku naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych np. w sytuacji zastrzeżeń do zachowania poufności przechowywanej dokumentacji, jej zabezpieczenia przed zgubieniem czy kradzieżą. Po przeprowadzeniu postępowania w sprawie Prezes Urzędu – jeżeli doszło do naruszenia – w drodze decyzji administracyjnej nakazuje przywrócić stanu zgodnego z prawem.

**W przypadku składania skargi w imieniu osoby trzeciej konieczne jest dołączenie upoważnienia.**