

## Skargi i wnioski

### Szanowni Państwo

Dyrekcja Specjalistycznego Szpitala im. dra A. Sokołowskiego w Wałbrzychu informuje o możliwościach składania przez Państwo skarg i wniosków.

1. Skargę lub wniosek można złożyć ustnie lub pisemnie. Skarżący ma prawo żądać pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Szpital lub pracownika, naruszenie obowiązujących przepisów, regulaminów, a także praw pacjenta.
2. Skargi lub wnioski mogą składać:
  - każdy pacjent, który uzna, że jego prawo do ochrony zdrowia nie jest realizowane w sposób zadowalający;
  - rodzice, opiekunowie prawni lub faktyczni pacjenta;
  - redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne.
3. W przypadku, gdy skarga dotyczy niewłaściwego zachowania personelu (lekarza, pielęgniarki, rejestratorki, personelu pomocniczego, itp.), pierwszym krokiem jaki może podjąć wnoszący skargę jest interwencja u bezpośredniego przełożonego tego pracownika; w Szpitalu jest nim Ordynator Oddziału/Kierownik Komórki Organizacyjnej i Pielęgniarka Oddziałowa/Koordynująca.
4. Skarżący może także zwrócić się do:
  - Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa  
w dni robocze, po uprzednim ustaleniu w sekretariacie Szpitala terminu i godziny  
tel. (74) 6489600  
e-mail: [szpitalsokolowskiego@zdrowie.walbrzych.pl](mailto:szpitalsokolowskiego@zdrowie.walbrzych.pl)
  - Pełnomocnika Dyrektora Szpitala ds. Skarg i Wniosków  
Zyta Szarafin  
Adres: ul. Sokołowskiego 4  
58-309 Wałbrzych  
telefon: (74) 6489644  
e-mail: [zyta.szarafin@zdrowie.walbrzych.pl](mailto:zyta.szarafin@zdrowie.walbrzych.pl)
  - Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego (w sprawach związanych z pacjentami przebywającymi w Oddziale Psychiatrycznym)  
Mateusz Kępa  
Adres: ul Batorego 4

58-300 Wałbrzych

telefon: 698 630 139

e-mail: [m.kepa@bpps.gov.pl](mailto:m.kepa@bpps.gov.pl)

5. Skargi i wnioski bez imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego nie rozpatruje się, chyba że treść skargi lub wniosku zawiera dane poddające się weryfikacji, a wynik rozpatrzenia może służyć interesom szpitala- decyzje w tym względzie podejmują odpowiednio Dyrektor Szpitala lub Pełnomocnik ds. Skarg i Wniosków.
6. W przypadku uznania przez Państwa, że przekazanie wniosku lub skargi do wiadomości Dyrekcji Szpitala jest niewystarczające, mają Państwo prawo odwołać się również do innych wymienionych poniżej instytucji zajmujących się prawami pacjenta:
  - **Działu Skarg i Wniosków Dolnośląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia we Wrocławiu,**  
ul. Dawida 2, pok. 9 i 10 (od poniedziałku do piątku w godz. od 8<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup>), tel. (71) 79 79 134,  
fax (71) 79 79 112,  
e-mail: [skargi@nfz-wroclaw.pl](mailto:skargi@nfz-wroclaw.pl)
  - **Rzecznika praw pacjenta:**  
Bartłomiej Łukasz Chmielowiec, Biuro Rzecznika Praw Pacjenta ul. Młynarska 46, 01-171  
Warszawa. Ogólnopolska bezpłatna infolinia **800-190-590**, czynna od poniedziałku do piątku w  
godz. 9-21. Sekretariat: tel.: 22 532-82-50; fax.: 22 532-82-30 [kancelaria@rpp.gov.pl](mailto:kancelaria@rpp.gov.pl)
  - **Organu założycielskiego :**  
Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego  
Wybrzeże Słowackiego 12-14, 50-411 Wrocław.
7. Jeśli skarga dotyczy braku należytej staranności w wykonywanej praktyce medycznej, popełnionych błędów w leczeniu, postępowania sprzecznego z zasadami etyki zawodowej lub naruszenia przepisów o wykonywaniu zawodu lekarza lub pielęgniarki i położnej, Pacjent może się zwrócić także do rzecznika odpowiedzialności zawodowej, który działa przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej oraz przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Pielęgniarek i Położnych:  
Dolnośląska Izba Lekarska: ul. Matejki 6, 50-333 Wrocław, tel. 71 79 88 050, 71 79 88 052, fax: 71 79 88 051, e-mail: [dil@dilnet.wroc.pl](mailto:dil@dilnet.wroc.pl)  
Okręgowa Izba Pielęgniarek i Położnych: ul. Bolesława Chrobrego 1, 58-300 Wałbrzych  
Telefon: 74 842 33 25, e-mail: [oipipsekretariat@webmedia.com.pl](mailto:oipipsekretariat@webmedia.com.pl)
8. Sprawy związane z uzyskaniem odszkodowania (finansowego zadośćuczynienia) należy kierować do dyrektora Szpitala, jeżeli pacjent uznaje Szpital za winny wyrządzenia szkody.