

Skargi i wnioski

Szanowni Państwo

Dyrekcja Zakładu Lecznictwa Odwykowego dla Osób Uzależnionych od Alkoholu w Czarnym Borze 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 zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Zakład 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 Zakładzie jest nim Kierownik Oddziału; Komórki Organizacyjnej i Pielęgniarka Koordynująca.
 4. Skarżący może także zwrócić się do:
 - Dyrektora Zakładu Lecznictwa Odwykowego w Czarnym Borze w dni robocze, po uprzednim ustaleniu w sekretariacie Zakładu terminu i godziny
tel. (74) 8 450 124 lub (74) 8 450 125
 - Rzecznika Praw Pacjenta Zakładu Lecznictwa Odwykowego w Czarnym Borze
Iwona Kogut – Pielęgniarka Koordynująca/Epidemiologiczna
Adres: ul. Parkowa 8
58-379 Czarny Bór
telefon: (74) 8 450 124 wew. 39
e-mail: biuro@zlo.czarnybor.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 Zakładu - decyzje w tym względzie podejmują odpowiednio Dyrektor Zakładu.
 6. W przypadku uznania przez Państwa, że przekazanie wniosku lub skargi do wiadomości Dyrekcji Zakładu 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 830 do 159,
tel. (71) 79 79 134, fax (71) 79 79 112,
e-mail: skargi@nfz-wroclaw.pl
 - Rzecznika praw pacjenta:
Krystyna Barbara Kozłowska, Biuro Rzecznika Praw Pacjenta
ul. Młynarska 46,
01-171 Warszawa.
- Ogólnopolska bezpłatna infolinia **800-190-590**,
czynna od poniedziałku do piątku w godz. 9:00-21:00.
Sekretariat: tel.: 22 532-82-50; fax.: 22 532-82-30

e-mail: sekretariat@bpp.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 rzeczownika 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

Okręgowa Izba Pielęgniarek i Położnych:

ul. Bolesława Chrobrego 1,
58-300 Wałbrzych
tel. 74 842 33 25,
e-mail: oiipsekretariat@webmedia.com.pl

8. Sprawy związane z uzyskaniem odszkodowania (finansowego zadośćuczynienia) należy kierować do dyrektora Zakładu, jeżeli pacjent uznaje Zakład za winny wyrządzenia szkody.