„Załącznik Nr 8
do Regulaminu Organizacyjnego
„Pro-Medica" w Ełku Sp. z o.o.
przyjętego Uchwałą nr U/14/03/2026
Zarządu „Pro-Medica" w Ełku Sp. z o.o.
z dnia 23.03.2026 r.

INFORMACJA
W SPRAWIE SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Skargi i wnioski dotyczyć mogą jedynie przedmiotowej działalności podmiotu leczniczego.

Pacjent, jeżeli uzna, że jego prawa zostały naruszone może złożyć skargę do:

1. Bezpośredniego przełożonego osoby udzielającej świadczeń zdrowotnych, Prezesa Zarządu, Dyrektora ds. Medycznych, Dyrektora ds. Pielęgniarstwa i Ratownictwa Medycznego.
2. Wniesienie skargi może odbywać się w formie ustnej, pisemnej, e-mailowej bądź telefonicznej. Przyjęcie skargi ustnej i telefonicznej odbywa się w szczególnych wypadkach, uzasadniających pilnością sprawy.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
   1) osobiście do Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta – codziennie w godz. 11:00 – 13:00,
   2) osobiście do bezpośredniego przełożonego osoby udzielającej świadczeń zdrowotnych w godzinach jego pracy,
   3) poprzez kontakt z Sekretariatem Spółki do Prezesa Zarządu lub Dyrektora ds. Medycznych lub Dyrektora ds. Pielęgniarstwa i Ratownictwa Medycznego:
      a) na adres e-mail: sekretariat@szpital.elk.pl
      b) na adres Elektronicznej Skrzynki Podawczej na ePUAP: /Pro-Medica_Elk/SkrytkaESP lub
      c) osobiście:
         - do Prezesa Zarządu – we wtorki w godz. 11:00 – 14:00,
         - do Dyrektora ds. Medycznych – we środy i czwartki w godz. 10:00 – 13:00,
         - do Dyrektora ds. Pielęgniarstwa i Ratownictwa Medycznego – we wtorki i czwartki w godz. 9:00 – 13:00
4. Skarga lub wniosek powinny zawierać: imię i nazwisko oraz adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis zdarzenia lub wnioskowanej poprawy świadczenia usług zdrowotnych.

   Złożone skargi i wnioski niezawierające danych personalnych składającego pozostaną bez rozpatrzenia.
5. W przypadku podejrzenia naruszenia praw pacjenta skargę można złożyć do Rzecznika Praw Pacjenta:

   Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa; kancelaria@rrp.gov.pl
   fax: 22 / 506 50 64, bezpłatna całodobowo infolinia: 800 190 590.
6. Skargi związane z udzielaniem świadczeń opieki zdrowotnej w ramach umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia są rozpatrywane przez:

   Warmińsko-Mazurski Odział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia
   Wydział Obsługi Klientów i Profilaktyki, ul. Głowackiego 14,10-448 Olsztyn
   Godziny pracy: poniedziałek w godz. od 08:00 do 18:00
   wtorek – piątek w godz. od 08:00 do 16:00
7. Pacjent, jego rodzina lub przedstawiciel ustawowy ma również prawo wniesienia skargi do:

1) Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej przy Okręgowej Izbie Lekarskiej,
2) Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Pielęgniarek i Położnych,
3) Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych."

Prezes Zarządu
"Pro-Medica" w Ełku Sp. z o.o.
Bożena Szeląjowska