

## **Regulamin rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Funduszu Zdrowia**

### **§ 1.**

Ilekoć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- 1) „Funduszu” – rozumie się przez to Narodowy Fundusz Zdrowia;
- 2) „Centrali” – rozumie się przez to Centralę Narodowego Funduszu Zdrowia;
- 3) „oddziale” – rozumie się przez to oddział Narodowego Funduszu Zdrowia;
- 4) „ustawie o świadczeniach opieki zdrowotnej” – rozumie się przez to ustawę z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. Nr 210, poz. 2135, z późn. zm.);
- 5) „świadczeniodawcy” – rozumie się przez to podmiot określony w art. 5 pkt 41 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej.

### **§ 2.**

Regulamin rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Funduszu Zdrowia, zwany dalej „regulaminem” określa organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do Centrali lub oddziałów Funduszu.

### **§ 3.**

1. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:

- 1) naruszenie praw świadczeniobiorców w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych przez świadczeniodawców, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw przez Fundusz lub świadczeniodawców;
- 2) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Funduszu lub świadczeniodawców.

2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, a także sprawy związane z efektywniejszym wykonywaniem zadań przez podmioty, o których

mowa w § 1 pkt 2, 3 i 5 o ile pozostają w związku z wykonywanymi przez te podmioty zadaniami.

#### **§ 4.**

Komórkami organizacyjnymi właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności świadczeniodawców są:

1) w Centrali:

- a) komórka organizacyjna właściwa do spraw skarg i wniosków w Departamencie Spraw Świadczeniobiorców,
- b) komórka organizacyjna właściwa do spraw skarg i wniosków w Departamencie do spraw Służb Mundurowych,
- c) Rzecznik Praw Pacjenta;

2) w oddziale:

- a) komórka organizacyjna właściwa do spraw skarg i wniosków,
- b) Wydział do spraw Służb Mundurowych,
- c) Rzecznik Praw Pacjenta.

#### **§ 5.**

1. Komórki organizacyjne, o których mowa w § 4:

- 1) rozpatrują skargi i wnioski składane przez świadczeniobiorców;
- 2) pkt 1 lit. b i pkt 2 lit. b rozpatrują skargi i wnioski dotyczące działalności zakładów opieki zdrowotnej tworzonych i nadzorowanych przez Ministra Obrony Narodowej, Ministra Sprawiedliwości oraz ministra właściwego do spraw wewnętrznych;
- 3) pkt 1 nadzorują rozpatrywanie skarg i wniosków przez komórki organizacyjne właściwe do spraw skarg i wniosków w oddziałach.

2. Skargi i wnioski dotyczące:

- 1) wykonywania zadań przez pracowników:
  - a) Centrali oraz dyrektorów oddziałów – rozpatruje Prezes Funduszu lub osoba przez niego upoważniona,
  - b) oddziału – rozpatruje dyrektor oddziału;
- 2) działalności zastępców Prezesa Funduszu - rozpatruje Prezes Funduszu.

## **§ 6.**

1. Rejestr skarg i wniosków prowadzi:

- 1) w Centrali - Departament Spraw Świadczeniobiorców;
- 2) w oddziale – komórka organizacyjna, do której zgodnie z zakresem działania, określonym w regulaminie organizacyjnym oddziału należy prowadzenie rejestru skarg i wniosków świadczeniobiorców.

## **§ 7.**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie, a w szczególności pisemnie oraz ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się 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.
4. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nie ujawnianie swego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla Funduszu wiążące.
5. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym skarżącego lub innej osoby za jej pisemną zgodą.

## **§ 8.**

1. W przypadku, gdy treść pisma wpływającego do komórki organizacyjnej wskazuje na skargę lub wniosek, kierownik komórki organizacyjnej niezwłocznie przekazuje skargę lub wniosek do komórki organizacyjnej zajmującej się rozpatrywaniem skarg i wniosków, zgodnie z właściwością określoną w § 4.
2. Jeżeli treść skargi lub wniosku wskazuje na konieczność przeprowadzenia kontroli świadczeniodawcy, skarga przekazywana jest komórce organizacyjnej właściwej do spraw kontroli.

## **§ 9.**

Interesanci przyjmowani są w sprawie skarg i wniosków codziennie, przez komórki organizacyjne, o których mowa w § 4, w godzinach ich pracy.

## **§ 10.**

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
2. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi załącznik do regulaminu.
3. Przyjmujący skargę lub wniosek jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.
4. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych ustnie obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.
5. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie sprawę rozstrzyga się w sposób natychmiastowy lub sporządza się notatkę (tryb postępowania jak w pkt 1-4).

## **§ 11.**

1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.
2. W przypadku nie rozstrzygnięcia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1, należy poinformować skarżącego lub wnioskodawcę o podjętych czynnościach zmierzających do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
3. Rzecznik Praw Obywatelskich, posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu albo przekazali skargę lub wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku, a jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o zakresie jej rozpatrzenia, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

## **§ 12.**

Jeżeli Fundusz nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać je właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

## **§ 13.**

Nie kwalifikuje się jako skarg pism, z których treści wynika, że sprawa będąca przedmiotem skargi została rozstrzygnięta prawomocnym wyrokiem sądu lub ostateczną decyzją administracyjną.

## **§ 14.**

1. Wnoszącego pisemnie skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać, w szczególności:
  - 1) oznaczenie komórki udzielającej odpowiedzi na skargę;
  - 2) wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona;
  - 3) podpis osoby, o której mowa w § 15.
3. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
4. Skarga lub wniosek w sprawie indywidualnej, które nie były i nie są przedmiotem postępowania administracyjnego w trybie art. 109 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej, powodują wszczęcie postępowania, jeżeli zostały złożone przez ubezpieczonego będącego stroną w sprawie.

## **§ 15.**

Odpowiedź na skargę lub wniosek podpisują kierownicy komórek właściwych do rozpatrywania skarg i wniosków, o których mowa w § 4, lub upoważnieni pracownicy.

## **§ 16.**

1. Sprawozdania zbiorcze z rozpatrzonych skarg i wniosków w oddziałach sporządza komórka organizacyjna określona w § 4 pkt 2 lit. a.
2. Dyrektorzy oddziałów raz na kwartał przekazują do Centrali – do Departamentu Spraw Świadczeniobiorców zestawienie wraz z analizą wpływających skarg i wniosków, według wzorów zgodnych z obowiązującą w Funduszu sprawozdawczością.
3. Dyrektor Departamentu Spraw Świadczeniobiorców może ustalić dodatkowe wzory oraz terminy składania sprawozdań ze skarg i wniosków – inne niż określone w ust. 2 na potrzeby Prezesa Funduszu i Ministerstwa Zdrowia.
4. Dyrektorzy właściwych komórek Centrali raz na kwartał przedstawiają Zastępcy Prezesa d/s Medycznych analizę zbiorczą zestawień skarg i wniosków.

## PROTOKÓŁ

Przyjęcia skargi - wniosku\* wniesionej/ego/ ustnie

w dniu..... 200...r.

(nazwa komórki organizacyjnej i nazwisko osoby przyjmującej)

Osoba wnosząca skargę/wniosek\*:

zamieszkały/a..w ..... ul ..... nr.

numer PESEL.....

wnosi ustnie do protokołu skargę - wniosek\* (zwięzły opis treści sprawy)

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki (wskazuje następujące dowody):

1 .....

2 .....

3 .....

4 .....

5 .....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

.....  
(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek\*)

.....  
(podpis wnoszącego - lub osoby przez niego upoważnionej)