

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 na Stanowisku Pracy 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 Przychodni oraz na Stanowisku Pracy 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 wniesienie skargi za pośrednictwem [Elektronicznej Skrzynki Podawczej Szpitala](#)

e) ustnie:

- poprzez rozmowę z osobą zatrudnioną na Stanowisku Pracy 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**

ul. Wadowicka 8W 30-415 Kraków, Obsługa Ubezpieczonych poniedziałek: 8.00-17.00  
wtorek, środa, czwartek: 8.00 - 16.00 piątek: 8.00-15.00

**Telefoniczna Informacja Pacjenta**

**800 190 590**

Za pośrednictwem poczty elektronicznej

e-mail: [dsiw@nfz-krakow.pl](mailto:dsiw@nfz-krakow.pl)

**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:22 532 82 31

e-mail: [kancelaria@rpp.gov.pl](mailto:kancelaria@rpp.gov.pl)

przez ePUAP (adres skrzynki ePUAP:/RzPP/skrytka)

[sekretariat\(at\)bpp.gov.pl](mailto:sekretariat(at)bpp.gov.pl)

**Kancelarii Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Lekarskiej w Krakowie**

ul. Krupnicza 11a, 31-123 Kraków

tel. 12 619 17 17; 12 619 17 25

**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)

**Wojewódzkiej Komisji do Spraw Orzekania o Zdarzeniach Medycznych w Krakowie.** Małopolski Urząd Wojewódzki w Krakowie, ul. Basztowa 22

31-156 Kraków

tel. 12 448 10 22 (sekretariat), 12 448 10 21

fax. 12 448 10 01

e-mail: [zdarzenia.medyczne\(at\)malopolska.uw.gov.pl](mailto:zdarzenia.medyczne(at)malopolska.uw.gov.pl)