

## Rzecznik Praw Pacjenta

Do dyspozycji ubezpieczonych w Małopolskim Oddziale Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Krakowie jest Rzecznik Praw Pacjenta. Do jego obowiązków i zadań należy czuwanie nad przestrzeganiem praw pacjenta w placówkach ochrony zdrowia, a w szczególności:

- monitorowanie przestrzegania praw pacjentów,
- pomoc dla ubezpieczonych i wskazywanie trybu interwencyjnego w przypadku naruszenia praw pacjenta na obszarze działania Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Krakowie,
- przyjmowanie i rozpatrywanie skarg od ubezpieczonych na działalność świadczeniodawców z którymi Małopolski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Krakowie zawarł umowy o udzielanie świadczeń zdrowotnych,
- podejmowanie działań interwencyjnych u świadczeniodawców związanych z realizacją praw pacjenta na obszarze działania Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Krakowie,
- współpraca z Radą Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Krakowie w zakresie skarg ubezpieczonych,
- współpraca z organizacjami rządowymi i pozarządowymi działającymi na rzecz przestrzegania praw pacjenta,
- współpraca z Rzecznikami Odpowiedzialności Zawodowej w Izbie Lekarskiej, Rzecznikami Odpowiedzialności Zawodowej w Izbie Pielęgniarek i Położnych oraz Rzecznikiem Praw Obywatelskich,
- współpraca z organami założycielskimi jednostek ochrony zdrowia oraz ze świadczeniodawcami w zakresie realizacji praw pacjenta,
- współpraca z mediami w zakresie przestrzegania praw pacjenta,
- reagowanie na potrzeby pacjenta poprzez pomoc udzielaną w obrębie Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Krakowie,
- prowadzenie działań mających na celu upowszechnienie praw pacjenta wynikających z obowiązujących przepisów, w szczególności Karty Praw Pacjenta u świadczeniodawców z którymi Małopolski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Krakowie zawarł umowy o udzielanie świadczeń zdrowotnych,
- udzielanie informacji oraz odpowiedzi na pytania pacjentów,

Zgłaszający się mogą również liczyć na poradnictwo na temat funkcjonowania NFZ, świadczeniodawców i systemu ochrony zdrowia oraz udzielanie informacji prawnej w zakresie prawa medycznego. Interwencje można zgłaszać telefonicznie, listownie bądź osobiście od poniedziałku do piątku w godzinach od 8 do 16.



Narodowy Fundusz Zdrowia

## **BIURO RZECZNIKA PRAW PACJENTA**

**Rzecznik Praw Pacjenta: Krystyna Barbara Kozłowska** 

ul. Aleja Zjednoczenia 25

01-829 Warszawa

Bezpłatna infolinia dla telefonów stacjonarnych i komórkowych: **800-190-590** 

(pn. - pt. w godz. 9.00 - 21.00)

połączenia z tel. komórkowych (płatne wg stawek operatora):

(22) 833- 08-85

(22) 635- 59-96

Oficjalna strona Rzecznika Praw Pacjenta: [www.bpp.gov.pl](http://www.bpp.gov.pl)

**Małopolski OW NFZ**, ul. Batorego 24, 31-135 Kraków, Wydział Spraw Świadczeniobiorców,  
Dział Skarg i Wniosków, tel. (12) 298-83-03, strona internetowa oddziału:  
[www.nfz-krakow.pl](http://www.nfz-krakow.pl)