

Rzecznik Praw Pacjenta **przy Warmińsko-Mazurskim Oddziale** **Narodowego Funduszu Zdrowia**

Pani Ewa Szuba

Godziny pracy:

PONIEDZIAŁEK. 10.00-18.00 wt-pt. 8.00-16.00

ADRES: 10-561 OLSZTYN ul. Żołnierska 16

tel. 089 539 97 93

email: ewa.szuba@nfz-olsztyn.pl

Rola i zadania Rzecznika Praw Pacjenta

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Pacjentów powołano instytucję Rzecznika Praw Pacjenta przy Warmińsko-Mazurskim OW NFZ. Funkcję tę pełni **Ewa Szuba**. Rzecznik przyjmuje w siedzibie Warmińsko-Mazurskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia w Olsztynie, przy ul. Żołnierskiej 16 (p.1B) od wtorku do piątku w godzinach od 8.00 - 16.00, a w poniedziałek – od godz. 10.00 do godz. 18.00. Ponadto w każdą 3. i 4. środę miesiąca RPP przyjmuje odpowiednio w Delegaturze WM OW NFZ w Elblągu i Ełku w godz. 10.00 do 14.00. Numer telefonu do biura w Olsztynie : 539-97-93.

Zadania Rzecznika Praw Pacjenta

- czuwanie nad przestrzeganiem praw pacjenta,
- wskazywanie trybu skargowego w przypadku naruszenia praw pacjenta,
- przyjmowanie skarg od pacjentów na działalność świadczeniodawców, z którymi NFZ podpisał kontrakty na wykonywanie świadczeń medycznych,
- podejmowanie działań interwencyjnych u świadczeniodawców w sytuacjach tego wymagających związanych z realizacją praw pacjenta,
- udzielanie odpowiedzi na pytania i skargi pacjentów,
- analiza skarg i wniosków kierowanych przez pacjentów do Oddziału NFZ,
- stały monitoring realizacji praw pacjenta,
- współpraca z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz praw pacjenta,
- szybkie reagowanie na potrzeby pacjenta poprzez pomoc udzieloną pacjentowi w obrębie Oddziału NFZ,
- prowadzenie działalności w oparciu o obowiązujące przepisy wynikające z Ustawy o powszechnym ubezpieczeniu w NFZ,
- wprowadzenie Karty Praw i Obowiązków Pacjenta w każdej placówce ochrony zdrowia pracującej w oparciu o kontrakt z NFZ,
- monitoring poziomu satysfakcji pacjenta,