SKARGI I WNIOSKI PACJENTÓW

Kto może złożyć zgłoszenie?
Skargę, reklamację, wniosek, uwagę lub pochwałę może złożyć Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona przez Pacjenta. Zgłoszenie można złożyć także anonimowo.

Jak złożyć zgłoszenie?

- **osobiście** – ustnie lub pisemnie w rejestracji każdej z placówek,
- **pisemnie** – na formularzu dostępnym w rejestracji i na stronie www.holsamed.pl lub w dowolnej formie – na adresy podane poniżej,
- **drogą elektroniczną** – na adres e-mail: info@holsamed.pl,
- **telefonicznie** – pod numerami telefonów dostępnymi poniżej,
- **anonimowo** – do skrzynki na uwagi i wnioski w poczekalni.

Skargi i wnioski przyjmuje **Kierownik ds. Medycznych – Pani Renata Kosiek** – osobiście:

- ul. Tomasza Kotlarza 6 — poniedziałek 9:00–10:00, poniedziałek 15:00–16:00 (po wcześniejszym zgłoszeniu w rejestracji)
- ul. Tadeusza Kościuszki 229 (Libero) — wtorek 9:00–10:00, wtorek 15:00–16:00 (po wcześniejszym zgłoszeniu w rejestracji)

Co warto podać w zgłoszeniu?
Imię i nazwisko, dane kontaktowe, datę i miejsce zdarzenia, opis sprawy oraz sposób otrzymania odpowiedzi (e-mail lub list). Zgłoszenie w imieniu innej osoby wymaga jej upoważnienia.

Kiedy Pacjent otrzyma odpowiedź?
Odpowiedzi udzielamy bez zbędnej zwłoki, **nie później niż w ciągu 14 dni** od dnia wpływu zgłoszenia. W przypadku bardziej złożonych spraw termin może zostać wydłużony do 30 dni. O przedłużeniu terminu osoba składająca zgłoszenie jest informowana.

Na zgłoszenia anonimowe, uwagi i pochwały nie udzielamy odpowiedzi indywidualnej, ale każde z nich analizujemy.

Gdzie jeszcze można złożyć skargę?

- **Śląski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia w Katowicach**
  ul. Kossutha 13, 40-844 Katowice, e-mail: kancelaria@nfz-katowice.pl
  tel. 32 735 05 45, bezpłatna infolinia: 800 190 590
- **Biuro Rzecznika Praw Pacjenta**
  ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa, e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl
  bezpłatna infolinia: 800 190 590

Kontakt

- Holsamed Sp. z o.o.
  40-139 Katowice, ul. T. Kotlarza 6
  tel. 32 479 84 00
- Holsamed Sp. z o.o. Oddział Libero
  40-600 Katowice, ul. T. Kościuszki 229
  tel. 32 506 50 85

e-mail: info@holsamed.pl
www.holsamed.pl

Rejestracja czynna: pon.–pt. w godz. 8:00–18:00.