holsäMED

СКАРГИ ТА ЗВЕРНЕННЯ ПАЦІЄНТІВ

Хто може подати звернення?

Скаргу, претензію, клопотання, зауваження або подяку може подати пацієнт, його законний представник або особа, уповноважена пацієнтом. Звернення можна подати також анонімно.

Як подати звернення?

- **особисто —** усно або письмово у реєстратурі кожного з закладів,
- **письмово —** на бланку, який можна отримати у реєстратурі та на сайті www.holsamed.pl, або у довільній формі — на адреси, вказані нижче,
- **електронним шляхом —** на електронну адресу: info@holsamed.pl,
- **телефоном —** за номерами, вказаними нижче,
- **анонімно —** у скриньку для зауважень та пропозицій у залі очікування.

Скарги та звернення приймає керівник медичного відділу — пані Рената Косієк — особисто:

• вул. Tomasza Kotlarza 6	понеділок 9:00–10:00, понеділок 15:00–16:00 (після попередньої реєстрації)
• вул. Tadeusza Kościuszki 229 (Libero)	вівторок 9:00–10:00, вівторок 15:00–16:00 (після попередньої реєстрації)

Що варто вказати у зверненні?

Прізвище та ім'я, контактні дані, дату та місце події, опис справи, а також спосіб отримання відповіді (електронною поштою або листом). Для подання звернення від імені іншої особи необхідна її довіреність.

Коли пацієнт отримає відповідь?

Ми надаємо відповідь без зайвої затримки, не пізніше ніж протягом 14 днів з дня надходження звернення. У разі більш складних справ термін може бути продовжено до 30 днів. Про продовження терміну особа, яка подала звернення, отримує відповідне повідомлення.

На анонімні звернення, зауваження та похвали ми не надаємо індивідуальних відповідей, але кожне з них ретельно аналізуємо.

Куди ще можна подати скаргу?

- **Сілезьке обласне відділення Національного фонду охорони здоров'я в Катовіце**
  вул. Kossutha 13, 40-844 Katowice, e-mail: kancelaria@nfz-katowice.pl
  тел. 32 735 05 45, безкоштовна гаряча лінія: 800 190 590
- **Офіс Уповноваженого з прав пацієнтів**
  вул. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa, e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl
  безкоштовна гаряча лінія: 800 190 590

Контакт:

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

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

Реєстрація працює: з понеділка по п'ятницю з 8:00 до 18:00.