

Zarządzenie Nr 36/2014/DSS
Prezesa
Narodowego Funduszu Zdrowia

z dnia 27 czerwca 2014 r.

**zmieniające zarządzenie w sprawie rozpatrywania skarg i wniosków
w Narodowym Funduszu Zdrowia**

Na podstawie art. 102 ust. 1 i ust. 5 pkt 21 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2008 r. Nr 164, poz. 1027, z późn. zm.¹⁾) zarządza się, co następuje:

§ 1. W zarządzeniu Nr 31/2010/DSS Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 1 lipca 2010 r. w sprawie rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Funduszu Zdrowia, zmienionym zarządzeniem Nr 75/2011/DSS Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 25 października 2011 r., wprowadza się następujące zmiany:

1) § 1 otrzymuje brzmienie:

„§ 1. Zarządzenie reguluje:

1) organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Funduszu Zdrowia, składanych do Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia lub do oddziałów wojewódzkich Narodowego Funduszu Zdrowia;

¹⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2008 r. Nr 216, poz. 1367, Nr 225, poz. 1486, Nr 227, poz. 1505, Nr 234, poz. 1570 i Nr 237, poz. 1654, z 2009 r. Nr 6, poz. 33, Nr 22, poz. 120, Nr 26, poz. 157, Nr 38, poz. 299, Nr 92, poz. 753, Nr 97, poz. 800, Nr 98, poz. 817, Nr 111, poz. 918, Nr 118, poz. 989, Nr 157, poz. 1241, Nr 161, poz. 1278 i Nr 178, poz. 1374, z 2010 r. Nr 50, poz. 301, Nr 107, poz. 676, Nr 125, poz. 842, Nr 127, poz. 857, Nr 165, poz. 1116, Nr 182, poz. 1228, Nr 205, poz. 1363, Nr 225, poz. 1465, Nr 238, poz. 1578 i Nr 257, poz. 1723 i poz. 1725 oraz z 2011 r. Nr 45, poz. 235, Nr 73, poz. 390, Nr 81, poz. 440, Nr 106, poz. 622, Nr 112, poz. 654, Nr 113, poz. 657, Nr 122, poz. 696, Nr 138, poz. 808, Nr 149, poz. 887 i Nr 171, poz. 1016, Nr 205, poz. 1203, Nr 232, poz. 1378, z 2012 r. poz. 123, 1016, 1342, 1548, z 2013 r. poz. 154, 879, 983, 1290, 1623, 1646 i 1650, z 2014 r. poz. 24, 295, 496, 567 i 619.

- 2) sprawozdawczość z zakresu skarg i wniosków, o których mowa w pkt 1, oraz innych spraw rozpatrywanych w komórkach organizacyjnych właściwych do spraw skarg i wniosków.”;
- 2) w § 5 ust.1 otrzymuje brzmienie:
- „1. Komórkami organizacyjnymi właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków w Funduszu są:
- 1) w Centrali – Dział Skarg i Wniosków w Departamencie Spraw Świadczeniobiorców;
- 2) w oddziale – komórka organizacyjna właściwa do spraw skarg i wniosków.”;
- 3) § 6 otrzymuje brzmienie:
- „§ 6. Rejestr skarg i wniosków, w tym skarg dotyczących działalności zakładów opieki zdrowotnej tworzonych i nadzorowanych przez Ministra Obrony Narodowej, Ministra Sprawiedliwości oraz ministra właściwego do spraw wewnętrznych, prowadzi:
- 1) w Centrali – Dział Skarg i Wniosków w Departamencie Spraw Świadczeniobiorców;
- 2) w oddziale – komórka organizacyjna właściwa do spraw skarg i wniosków.”;
- 4) w § 7:
- a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:
- „1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) oraz ustnie do protokołu.”;
- b) ust. 5 otrzymuje brzmienie:
- „5. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku za pomocą poczty elektronicznej, które nie zostały opatrzone podpisem elektronicznym i nie zawierają imienia, nazwiska (nazwy) i adresu wnoszącego, pracownik komórki organizacyjnej, o której mowa w § 5 ust. 1, za pomocą poczty elektronicznej występuje odpowiednio do skarżącego lub wnioskodawcy o uzupełnienie złożonej skargi lub wniosku o te dane w terminie siedmiu dni. Termin do załatwienia skargi lub wniosku biegnie od dnia wpływu tego uzupełnienia do Funduszu.”;
- 5) w § 8 po ust. 1 dodaje się ust. 1a w brzmieniu:
- „1a. Na skargi lub wnioski zgłoszone za pomocą poczty elektronicznej, które nie zostały opatrzone podpisem elektronicznym, udziela się odpowiedzi w formie pisemnej, wysyłając korespondencję na adres odpowiednio skarżącego lub wnoszącego”.

- 6) w § 9 ust. 2 otrzymuje brzmienie:
 „2. Jeżeli skarga lub wniosek wskazuje na konieczność przeprowadzenia kontroli świadczeniodawcy, komórka właściwa do spraw skarg i wniosków wnosi o przeprowadzenie kontroli do komórki właściwej do spraw kontroli.”;
- 7) w § 14:
 a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:
 „1. Sprawozdanie kwartalne w zakresie skarg i wniosków oraz innych spraw, które wpłynęły i zostały rozpatrzone w oddziale wojewódzkim, sporządza komórka organizacyjna właściwa do spraw skarg i wniosków. Wzór sprawozdania określa załącznik nr 2 do zarządzenia.”;
 b) ust. 3 otrzymuje brzmienie:
 „3. Departament Spraw Świadczeniobiorców Centrali w terminie do 30 dnia miesiąca następującego po zakończonym kwartale, przekazuje Prezesowi Funduszu, Zastępcy Prezesa do spraw Medycznych, oraz Zastępcy Prezesa do spraw Służb Mundurowych oraz do wiadomości i wykorzystania służbowego Gabinetowi Prezesa, Departamentowi Świadczeń Opieki Zdrowotnej, Biuru Komunikacji Społecznej, zbiorcze sprawozdanie kwartalne w zakresie skarg i wniosków, które wpłynęły do Centrali oraz oddziałów, wraz z analizą rozparzonych skarg i wniosków.”;
- 8) załącznik nr 1 do zarządzenia otrzymuje brzmienie określone w załączniku do niniejszego zarządzenia;
- 9) w załączniku nr 2 do zarządzenia dodaje się tabelę 7 w brzmieniu:
 „Tab. 7 wykaz spraw innych”.

Tab. 7 wykaz spraw innych								
oddział wojewódzki NFZ	Liczba:							
	odpowiedzi udzielonych pisemnie	spraw, które wpłynęły za pośrednictwem ePUAP	odpowiedzi udzielonych na sprawy skierowane za pośrednictwem infolinia email	informacji udzielonych telefonicznie	zgłoszeń osobistych	spraw przyjętych do protokołu	zapytań skype	suma
1	2	3	4	5	6	7	8	9

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Z upoważnienia Prezesa
Narodowego Funduszu Zdrowia**

Zastępca Prezesa ds. Służb Mundurowych

Zbigniew Teter