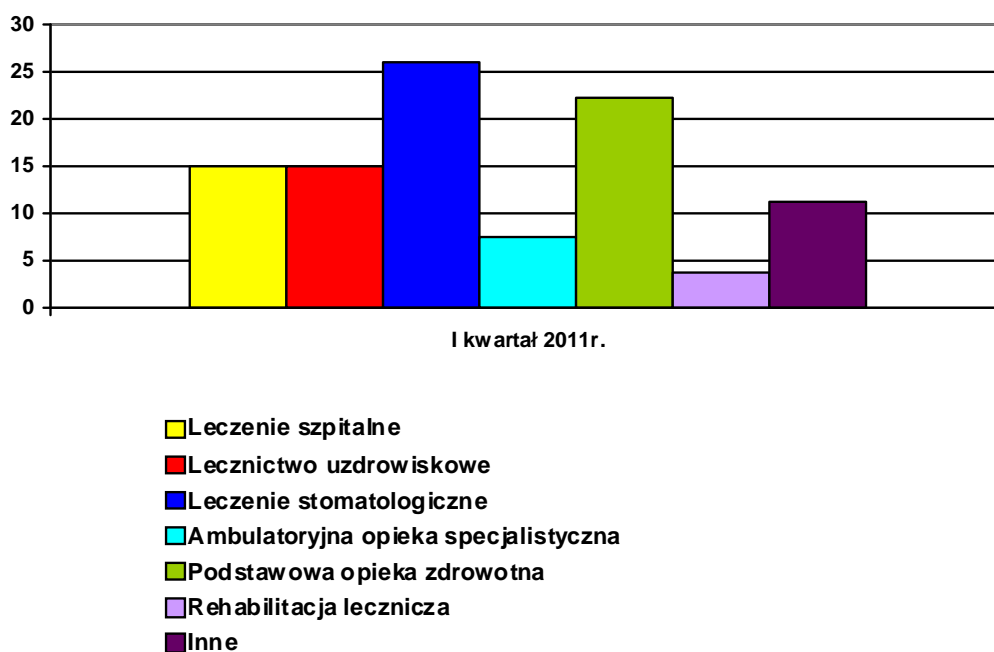


W I kwartale 2011r. do Lubelskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ wpłynęło 27 spraw, w których wskazano 17 świadczeniodawców.

Zgłoszone sprawy dotyczyły następujących rodzajów świadczeń:

- leczenia stomatologicznego – 26%,
- podstawowej opieki zdrowotnej – 22,2%,
- lecznictwa uzdrowiskowego – 14,8%,
- leczenia szpitalnego – 14,8%,
- ambulatoryjnej opieki specjalistycznej – 7,4%,
- rehabilitacji leczniczej – 3,7%,
- inne (nie dotyczące żadnego zakresu świadczeń zdrowotnych lub takich, w których zakresu nie wskazano) – 11,1%.

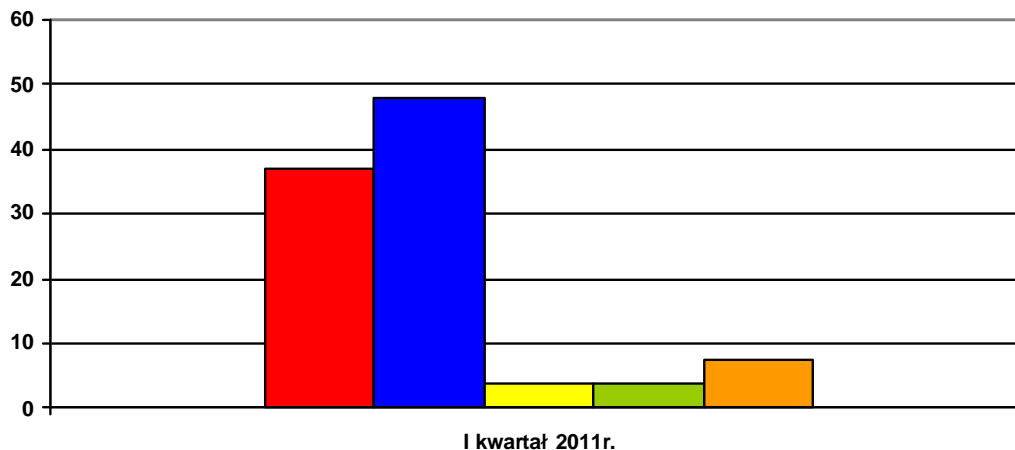
Ilość spraw z poszczególnych zakresów świadczeń w ujęciu procentowym przedstawia poniższy wykres



Problematyka skarg złożonych do LOW NFZ w I kwartale 2011r. dotyczyła:

- jakości udzielanych świadczeń opieki zdrowotnej – 48,1%,
- ograniczonej dostępności do świadczeń opieki zdrowotnej – 37,0%,
- pobrania opłaty za udzielenie świadczenia – 3,7%,
- nieprawidłowych relacji interpersonalnych – 3,7%,
- innych problemów, w tym dotyczących zasad udzielania świadczeń i funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej – 7,5%.

Problematykę spraw w ujęciu procentowym przedstawia poniższy wykres



- Ograniczona dostępność do świadczeń (w tym odmowa)
- Jakość udzielanych świadczeń
- Pobranie opłaty za udzielone świadczenia
- Relacje interpersonalne
- Inne problemy dotyczące udzielania świadczeń i funkcjonowania systemu

Z analizy skarg i wniosków, które wpłynęły do Lubelskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w I kwartale 2011r. wynika, iż najwięcej spraw dotyczyło jakości udzielanych świadczeń z zakresu:

- leczenia uzdrowiskowego:
 - zastrzeżenia do warunków pobytu w sanatorium: remont budynku, brak palarni,
 - mało urozmaicone wyżywienie, niedostosowanie zabiegów do potrzeb pacjenta,
 - nie udzielenie właściwej pomocy medycznej w szpitalu uzdrowiskowym;
- leczenia szpitalnego:
 - zastrzeżenia do jakości świadczeń udzielonych podczas hospitalizacji,
 - zastrzeżenia do jakości świadczeń udzielanych w SOR,
 - zastrzeżenia do procesu diagnostyczno-terapeutycznego;
- leczenia stomatologicznego:
 - zastrzeżenia do niekulturalnego zachowania lekarza dentysty,
 - zastrzeżenia do jakości protez zębowych;
- podstawowej opieki zdrowotnej:
 - zastrzeżenia do czasu pracy lekarza poz;
- rehabilitacji leczniczej:
 - zastrzeżenia do niewłaściwego zachowania pracownika przychodni rehabilitacyjnej.