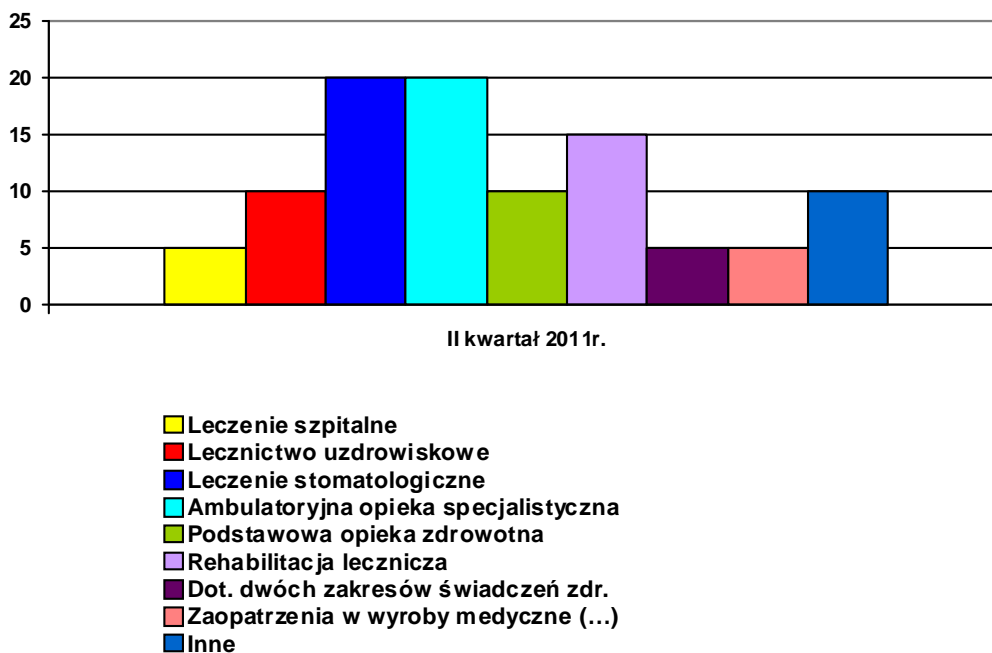


**W II kwartale 2011r. do Lubelskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ wpłynęło 20 spraw, w których wskazano 17 świadczeniodawców.**

**Zgłoszone sprawy dotyczyły następujących rodzajów świadczeń:**

- ambulatoryjnej opieki specjalistycznej – 20%
- leczenia stomatologicznego – 20%,
- lecznictwa uzdrowiskowego – 10%,
- podstawowej opieki zdrowotnej – 10%,
- leczenia szpitalnego – 5%,
- rehabilitacji leczniczej – 15%,
- zaopatrzenia w wyroby medyczne będące przedmiotami ortopedycznymi oraz środki pomocnicze - 5%,
- 1 skarga dot. dwóch zakresów świadczeń zdrowotnych – 5%
- Inne, bez wskazania świadczeniodawcy lub nie dotyczące świadczeniodawców Funduszu – 10%.

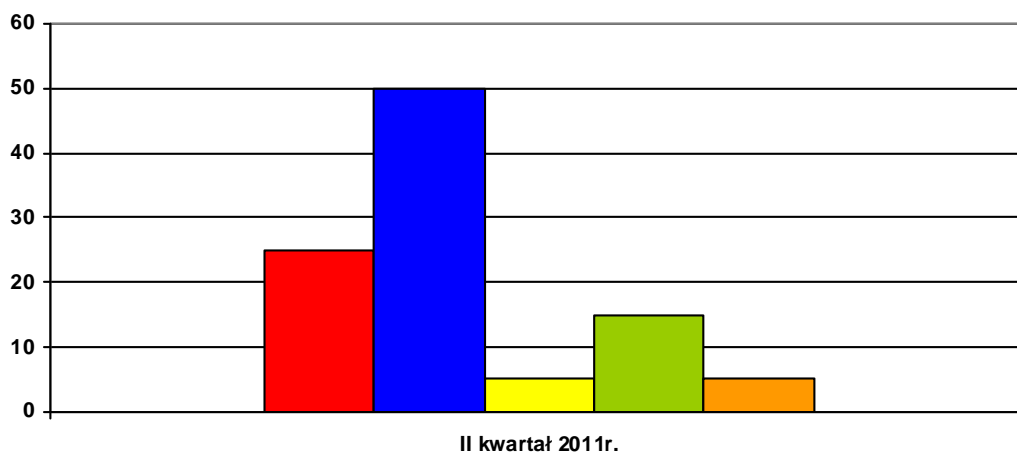
*Ilość spraw z poszczególnych zakresów świadczeń w ujęciu procentowym przedstawia poniższy wykres*



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

- Problematyka spraw w II kwartale 2011r. dotyczyła:
- jakości udzielanych świadczeń opieki zdrowotnej – 50%,
  - ograniczonej dostępności do świadczeń opieki zdrowotnej – 25%,
  - nieprawidłowych relacji interpersonalnych – 15%
  - pobrania opłaty za udzielenie świadczenia – 5%,
  - innych problemów, w tym dotyczących zasad udzielania świadczeń i funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej – 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 zgłoszonych w II kwartale 2011 roku wynika, iż najwięcej spraw dotyczyło jakości udzielanych świadczeń, z zakresu:

- leczenia stomatologicznego:
  - nie przestrzeganie godzin udzielania świadczeń przez lekarza,
  - zastrzeżenia do jakości protez zębowych;
- leczenia uzdrowiskowego:
  - zastrzeżenia do warunków sanitarno-epidemiologicznych w sanatorium,
  - zastrzeżenia do opieki lekarskiej w sanatorium;
- ambulatoryjnej opieki specjalistycznej:
  - nie przestrzeganie godzin udzielania świadczeń przez lekarza dermatologa,
- podstawowej opieki zdrowotnej z zakresu nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej:
  - zastrzeżenia do jakości udzielonych świadczeń (wypisanie antybiotyku bez badania ucha);
- leczenia szpitalnego:
  - zastrzeżenia do procesu diagnostyczno-terapeutycznego zastosowanego w oddziale chorób wewnętrznych;
- rehabilitacji leczniczej:

- zastrzeżenia do jakości świadczeń udzielonych w ramach oddziału rehabilitacji neurologicznej (zastrzeżenia do wykształcenia terapeuty, nie wykonywanie wszystkich zabiegów zleconych przez lekarza, brak konserwatora sprzętu);
- zaopatrzenia w wyroby medyczne będące przedmiotami ortopedycznymi oraz środki pomocnicze:
  - zastrzeżenia do jakości aparatu słuchowego;
- nie dotyczących żadnego zakresu świadczeń zdrowotnych:
  - zastrzeżenia do procesu leczenia w areszcie śledczym.