

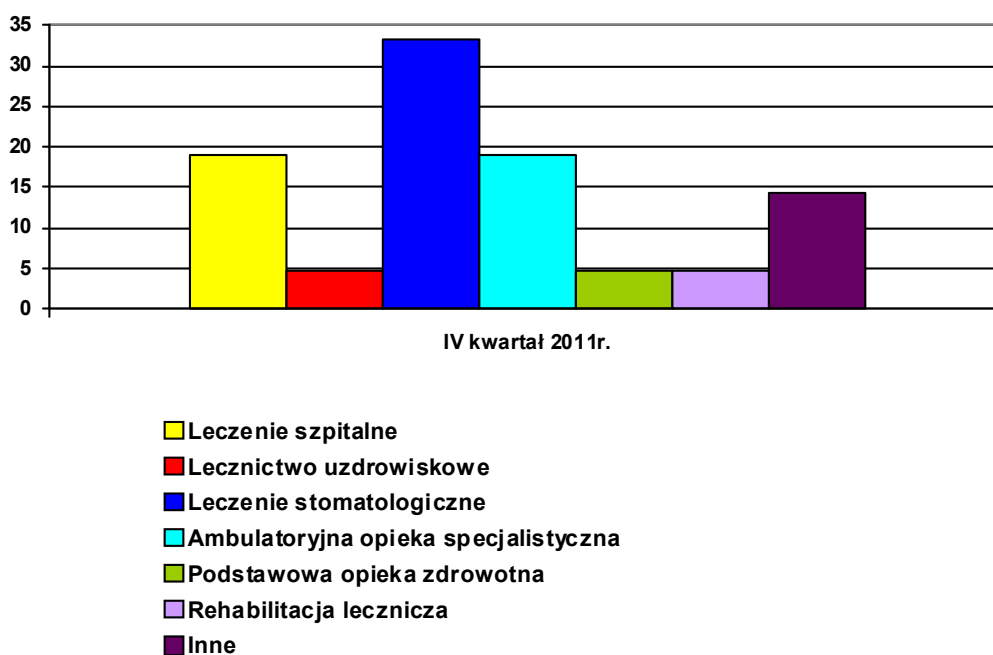
**W IV kwartale 2011r. do Lubelskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ wpłynęło 21 spraw, w których wskazano 17 świadczeniodawców.**

**Zgłoszone sprawy dotyczyły następujących rodzajów świadczeń:**

Sprawy, które zarejestrowano w okresie sprawozdawczym w Lubelskim OW NFZ, dotyczyły następujących rodzajów świadczeń:

- leczenia stomatologicznego – 33,3%,
- ambulatoryjnej opieki specjalistycznej – 19%,
- leczenia szpitalnego – 19%,
- podstawowej opieki zdrowotnej – 4,8%,
- lecznictwa uzdrowiskowego – 4,8%,
- rehabilitacji leczniczej – 4,8%,
- inne, nie dotyczące żadnego rodzaju świadczeń – 14,3%.

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

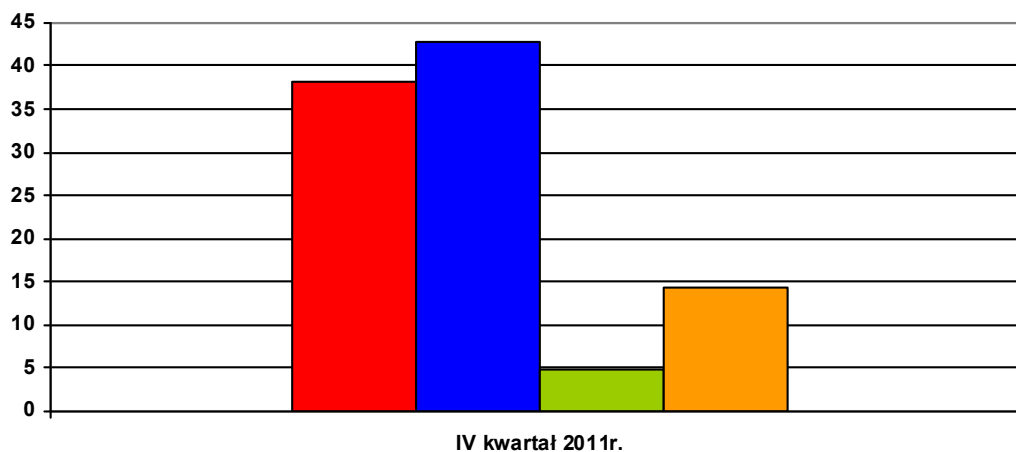


**Problematyka skarg złożonych do LOW NFZ w IV kwartale 2011r. dotyczyła:**

Problematyka spraw w IV kwartale 2011r. dotyczyła:

- jakości udzielanych świadczeń opieki zdrowotnej – 42,8%,
- ograniczonej dostępności do świadczeń opieki zdrowotnej – 38,1%,
- nieprawidłowych relacji interpersonalnych – 4,8%
- innych problemów, nie dot. żadnego zakresu świadczeń zdrowotnych, np. zastrzeżenia do sposobu rozpatrzenia skierowań na leczenie uzdrowiskowe – 14,3%.

*Problematykę spraw w ujęciu procentowym przedstawia poniższy wykres*



■ Ograniczona dostępność do świadczeń (w tym odmowa)

■ Jakość udzielanych świadczeń

■ Relacje interpersonalne

■ Inne problemy dotyczące udzielania świadczeń i funkcjonowania systemu

Z analizy skarg i wniosków zgłoszonych w IV kwartale 2011 roku wynika, iż najwięcej spraw dotyczyło ograniczonej jakości udzielanych świadczeń opieki zdrowotnej, z zakresu:

- leczenia stomatologicznego:
  - zastrzeżenia do jakości wykonanych protez zębowych;
- leczenia szpitalnego:
  - zastrzeżenia do procesu diagnostyczno-terapeutycznego,
  - zastrzeżenia dot. czas oczekiwania na wynik badania diagnostycznego,
  - zastrzeżenia do sposobu przyjęcia do szpitala;
- leczenia uzdrowiskowego:
  - zastrzeżenia do warunków pobytu w sanatorium;
- podstawowej opieki zdrowotnej z zakresu nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej:
  - zastrzeżenia do nocnej i świątecznej opieki medycznej.