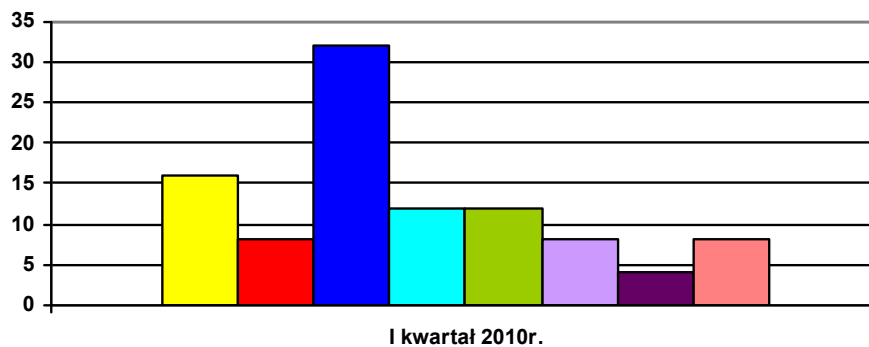


W I kwartale 2010r. do Lubelskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ wpłynęło 25 skarg, w których wskazano 19 świadczeniodawców.

Zgłoszone sprawy dotyczyły następujących rodzajów świadczeń:

- leczenia stomatologicznego – 32%,
- leczenia szpitalnego – 16%,
- ambulatoryjnej opieki specjalistycznej – 12%,
- podstawowej opieki zdrowotnej – 12%,
- lecznictwa uzdrowiskowego – 8%,
- opieki psychiatrycznej i leczenia uzależnień – 8%,
- profilaktycznych programów zdrowotnych – 4%
- oraz nie dotyczących żadnego zakresu świadczeń zdrowotnych lub takich, w których zakresu nie wskazano – 8%.

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

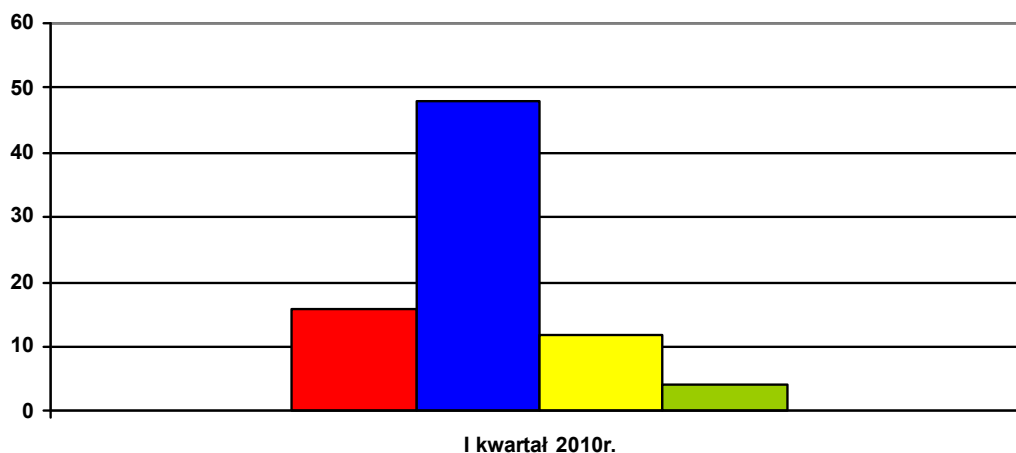


- Leczenie szpitalne
- Lecznictwo uzdrowiskowe
- Leczenie stomatologiczne
- Ambulatoryjna opieka specjalistyczna
- Podstawowa opieka zdrowotna
- Opieka psychiatryczna i leczenie uzależnień
- Profilaktyczne programy zdrowotne
- Inne

Problematyka skarg złożonych do LOW NFZ w I kwartale 2010r. dotyczyła:

- jakości udzielanych świadczeń opieki zdrowotnej – 48%,
- nienależnego pobrania opłat (obciążania kosztami za świadczenia opieki zdrowotnej) – 20%,
- ograniczonej dostępności do świadczeń opieki zdrowotnej, w tym odmowy udzielenia świadczeń – 16%,
- praw pacjenta – 12%,
- innych problemów dotyczących zasad udzielania świadczeń i funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej – 4%.

Problematykę spraw w ujęciu procentowym przedstawia poniższy wykres



- Ograniczona dostępność do świadczeń (w tym odmowa)
- Jakość udzielanych świadczeń
- Prawa pacjenta
- Inne problemy dotyczące udzielania świadczeń i funkcjonowania systemu

Z analizy skarg i wniosków, które wpłynęły do Lubelskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w I kwartale 2010r. wynika, iż najwięcej spraw dotyczyło jakości udzielanych świadczeń z zakresu:

- *leczenia stomatologicznego:*
  - *jakość protez zębowych;*
- *leczenia szpitalnego:*
  - *lekarz izby przyjęć nie skierował pacjenta z objawami kolki nerkowej na konsultację urologiczną,*
  - *kilkugodzinne oczekiwanie na zaopatrzenie rany skutkujące usztywnieniem palca, zmianami w krążeniu oraz przykurczem ścięgien,*
  - *odmowa przeprowadzenia konsultacji urologicznej kardiologicznej oraz konieczność dokonywania zakupu pieluchomajtek w trakcie hospitalizacji pacjenta;*
- *lecznictwa uzdrowskiego:*
  - *zastrzeżenia do jakości wyżywienia w sanatorium,*
  - *uciążliwości związane z prowadzonymi pracami remontowymi w sanatorium, wykonywanie zabiegów rehabilitacyjnych wodnych zimną wodą;*
- *ambulatoryjnej opieki specjalistycznej:*
  - *odesłanie pacjenta w stanie nagłym do poz po skierowanie do poradni specjalistycznej;*
- *opieki psychiatrycznej i leczenia uzależnień:*
  - *nieuzasadnione zakończenie leczenia w oddziale terapii uzależnień od alkoholu.*