

## **I. Definicje.**

Definicje użyte w niniejszym regulaminie oznaczają:

- 1.1. Świadczenia zdrowotne – działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania.
- 1.2. Pacjent – osoba fizyczna, której udzielane jest świadczenie zdrowotne oraz osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Centrum Medycznym Luxmed Sp. z o.o. umowę o udzielanie świadczeń zdrowotnych na rzecz jej pracowników.
- 1.3. Siedziba Luxmed – Centrum Medyczne Luxmed Sp. z o.o., 20-080 Lublin, ul. Radziwiłłowska 5.
- 1.4. Filia Centrum Medycznego Luxmed Sp. z o.o.- jednostka organizacyjna Centrum Medycznego Luxmed Sp. z o.o., realizująca świadczenia zdrowotne.
- 1.5. Miejsce składania skarg i reklamacji- Rejestracja w Filii Centrum Medycznego Luxmed Sp. z o.o., strona internetowa [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl).
- 1.6. Skarga – skierowane przez Pacjenta niezadowolone, w szczególności w kwestiach organizacyjnych, związanych z bieżącą realizacją świadczeń zdrowotnych w Filii Centrum Medycznego Luxmed.
- 1.7. Reklamacja – skierowane przez Pacjenta żądanie, w związku z niezadowolaniem ze świadczonych przez Luxmed usług, w szczególności, gdy rozpatrzenie wymaga podjęcia szczegółowych działań wyjaśniających, uwzględniających konieczność złożenia wyjaśnień przez personel danej komórki organizacyjnej, zapoznania się z dokumentacją medyczną, uzyskania opinii innej jednostki organizacyjnej lub podwykonawcy oraz weryfikację danych w systemach informatycznych, posiadających ograniczony dostęp dla użytkowników.
- 1.8. Osoba przyjmująca i rozpatrująca skargi - Kierownik Filii lub z-ca Kierownika Filii.
- 1.9. Osoba przyjmująca reklamacje – personel Rejestracji.
- 1.10. Osoba rozpatrująca reklamacje - Kierownik Pionu Obsługi Pacjenta lub z-ca Kierownika Pionu Obsługi Pacjenta.

## **II. Zakres zastosowania.**

- 2.1 Niniejszy regulamin określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji w zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Centrum Medyczne Luxmed Sp. z o.o.
- 2.2. Regulamin określa także sposób składania przez Pacjentów skarg i wniosków w innych sprawach niż wskazane w ust.1.

## **III. Zasady zgłaszania i rozpatrywania skarg.**

- 3.1. Pacjent lub jego ustawowy przedstawiciel może złożyć skargę w zakresie udzielanych świadczeń zdrowotnych, w formie zgłoszenia ustnego, przekazanego osobiście Kierownikowi Filii lub zastępcy Kierownika Filii.
- 3.2. Skargi przyjmowane są na bieżąco z uwzględnieniem dostępności Kierownika Filii lub jego zastępcy w dniu składania skargi.
- 3.3. Osoba rozpatrująca skargi udziela Pacjentowi odpowiedzi na złożoną skargę w formie ustnej, w trakcie bezpośredniej rozmowy.
- 3.4. W przypadku, gdy w opinii osoby rozpatrującej skargi, przyczyna wniesionej skargi wskazuje na brak możliwości jej natychmiastowego rozpatrzenia, Pacjent wypełnia wniosek reklamacyjny, który przekazywany jest niezwłocznie do Kierownika Pionu Obsługi Pacjenta.
- 3.5. Wniosek sporządzony przez Pacjenta podlega przyjęciu, ewidencji i rozpatrzeniu przez Kierownika Pionu Obsługi Pacjenta w trybie przewidzianym dla reklamacji pisemnych.

## **IV. Zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji.**

- 4.1. Pacjent lub jego ustawowy przedstawiciel może złożyć reklamację w zakresie udzielanych świadczeń zdrowotnych, w formie zgłoszenia pisemnego.
- 4.2. Reklamacja powinna być wniesiona w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym świadczenie zdrowotne zostało udzielone.
- 4.3. Reklamację składać można bezpośrednio w Rejestracji lub poprzez wysłanie listu poleconego na adres siedziby Centrum Medycznego Luxmed Sp. z o.o. Zgłoszenia reklamacyjne można składać również formie elektronicznej poprzez wypełnienie on-line e-Formularza na stronie [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl) lub przesłanie pisma na adres e-mail [reklamacje@luxmedlublin.pl](mailto:reklamacje@luxmedlublin.pl).

- 4.4. Osoba przyjmująca reklamację w formie pisemnej potwierdza pisemnie datę jej wpływu na oryginale pisma poprzez przystawienie pieczęci Centrum Medycznego Luxmed Sp. z o.o. Oryginał pisma jest przekazywany do osoby rozpatrującej reklamację, natomiast Pacjent otrzymuje potwierdzoną kserokopię.
- 4.5. Reklamacja zgłoszona przez wypełnienie on-line e-Formularza lub wysłana na adres e-mail [reklamacje@luxmedlublin.pl](mailto:reklamacje@luxmedlublin.pl) jest potwierdzona automatycznie poprzez wysłanie zwrotnej wiadomości e-mail.
- 4.6. Reklamacja pisemna zawiera:
1. imię i nazwisko Pacjenta lub nazwę firmy oraz datę zgłoszenia,
  2. adres, numer telefonu kontaktowego,
  3. treść reklamacji – w tym: wskazanie daty udzielenia świadczenia zdrowotnego, jego rodzaj, osobę udzielającą świadczenie, okoliczności uzasadniające reklamację,
  4. czytelny podpis Pacjenta w przypadku formy innej niż elektroniczna.
- 4.7 Reklamacje pisemne złożone w formie innej niż określona w pkt. 4.5. oraz 4.6. nie będą rozpatrywane przez Centrum Medyczne Luxmed Sp. z o.o.
- 4.8. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 14 dni roboczych od: potwierdzonego dnia jej przyjęcia przez osobę przyjmującą, wpływu do siedziby Centrum Medycznego Luxmed Sp. z o.o. bądź na konto e-mail [reklamacje@luxmedlublin.pl](mailto:reklamacje@luxmedlublin.pl). Odpowiedź na reklamacje jest wysyłana niezwłocznie po zakończeniu czynności wyjaśniających, w formie listu (polecony priorytet) na adres wskazany w formularzu reklamacyjnym.
- 4.9. W sytuacji, gdy reklamacja dotyczy wydanego orzeczenia, zaświadczenia, opinii lub w przypadku, gdy Pacjent kwestionuje leczenie podjęte w Centrum Medycznym Luxmed Sp. z o.o., a kontynuował je poza placówką Centrum, Pacjent ma obowiązek dołączyć stosowne dokumenty, w tym potwierdzone kopie dokumentacji medycznej, będące podstawą zgłoszonej reklamacji.
- 4.10. W sytuacjach, gdy treść zgłoszenia jest nieprecyzyjna lub niejednoznaczna, osoba rozpatrująca reklamację, może zwrócić się do Pacjenta z prośbą o dołączenie dodatkowego opisu zdarzenia.
- 4.11. W przypadkach określonych w pkt. 4.9. oraz 4.10. osoba rozpatrująca reklamację wzywa do ich dołączenia do reklamacji w terminie 7 dni od daty nadania pisma. Brak dołączenia w/w dowodów lub przesłania dodatkowego opisu zdarzenia, w terminie określonym powyżej, powoduje zamknięcie reklamacji bez rozpatrzenia.
- 4.12. W przypadku wystąpienia okoliczności określonych w pkt. 4.9 i 4.10. reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych od daty dostarczenia brakujących dowodów lub przesłania dodatkowego opisu zdarzenia.
- 4.13. W sytuacji, gdy rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni roboczych nie będzie możliwe z innych przyczyn, Kierownik Pionu Obsługi Pacjenta lub jego zastępca informuje Pacjenta w terminie 14 dni roboczych, od dnia wpływu reklamacji, o braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w tym terminie, podając jednocześnie przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, który nie może być dłuższy niż 28 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji.

Lublin, dnia 04.01.2016r.

Prezes Centrum Medycznego Luxmed Sp. z o.o.

**Prezes Zarządu**  
  
**Mirosław Jakubczak**