

I. Definicje.

Definicje użyte w niniejszym regulaminie oznaczają:

- 1.1.** LUXMED – Centrum Medyczne LUXMED spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie, NIP: 7122328550, REGON: 430896124, ul. Radziwiłłowska 5, 20-080 Lublin, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000009946, o kapitale zakładowym w wysokości 1 940 000,00 zł; e-mail: sekretariat@luxmedlublin.pl telefon: 81 532 37 11, prowadząca – jako podmiot leczniczy wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem 000000002971 – zakład leczniczy pod nazwą „Centrum Medyczne LUXMED”, a także będąca właścicielem i administratorem stron internetowych:
 - 1) www.luxmedlublin.pl;
 - 2) <https://aktywnamama.com.pl/>;
 - 3) <https://polubzdrowie.pl/>;
 - 4) <https://med-estetyka.pl/>;
 - 5) www.laboratorium.luxmedlublin.pl,za pośrednictwem których oferowane są usługi, w tym Świadczenia Zdrowotne.
- 1.2.** 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.
- 1.3.** Pacjent – osoba fizyczna zwracająca się o udzielenie Świadczeń Zdrowotnych lub korzystająca ze Świadczeń Zdrowotnych udzielanych przez LUXMED.
- 1.4.** Klient – osoba fizyczna, osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Centrum Medycznym LUXMED sp. z o.o. umowę o udzielanie Świadczeń Zdrowotnych lub innych usług oferowanych przez LUXMED, a także która korzysta ze stron internetowych administrowanych/prowadzonych przez LUXMED.
- 1.5.** Filia LUXMED - jednostka organizacyjna Centrum Medycznego LUXMED sp. z o.o. udzielająca Świadczeń Zdrowotnych.
- 1.6.** Skarga – zgłaszane przez Pacjenta lub Klienta zastrzeżenia, dotyczących działalności LUXMED w szczególności w kwestiach organizacyjnych, związanych z bieżącą działalnością Filii LUXMED, z którymi nie są związane jakiekolwiek roszczenia Pacjenta/Klienta wobec LUXMED.
- 1.7.** Reklamacja – skierowane przez Pacjenta lub Klienta wobec LUXMED roszczenie, dotyczące w szczególności nieprawidłowości w procesie zawierania umów, funkcjonowania stron internetowych prowadzonych przez LUXMED, a także niewykonania lub nienależytego wykonania umów przez LUXMED, w tym w zakresie udzielenia Świadczeń Zdrowotnych.
- 1.8.** Czynności Wyjaśniające - szczegółowe działania wyjaśniające, uwzględniające 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.
- 1.9.** Osoba przyjmująca i rozpatrująca skargi - Kierownik Filii LUXMED lub z-ca Kierownika Filii LUXMED.
- 1.10.** Osoba przyjmująca reklamacje – personel rejestracji w Filii LUXMED.
- 1.11.** Osoba rozpatrująca reklamacje - Kierownik Pionu Obsługi Pacjenta, z-ca Kierownika Pionu Obsługi Pacjenta lub upoważniony specjalista Biura Obsługi Pacjenta.

II. Zakres zastosowania.

- 2.1.** Niniejszy regulamin określa zasady składania Reklamacji i Skarg przez Pacjentów lub Klientów oraz zasady rozpatrywania Reklamacji przez LUXMED.
- 2.2.** Postanowienia niniejszego Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień Pacjenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, m.in. w zakresie uprawnienia do składania wniosków do Rzecznika Praw Pacjenta o wszczęcie postępowania wyjaśniającego w sprawach naruszenie praw pacjenta. Ponadto Klient może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej lub jednej z organizacji społecznych, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów np. Federacji Konsumentów. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych rzeczników konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, właściwych organizacji społecznych oraz pod adresami dostępnymi na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://uokik.gov.pl/instytucje_konsumenckie.php

III. Zasady zgłaszania i rozpatrywania skarg.

- 3.1.** Pacjent, Klient lub ich ustawowy przedstawiciel może złożyć Skargę (zastrzeżenia/wątpliwości co do działalności LUXMED, w szczególności w kwestiach organizacyjnych związanych z bieżącą działalnością Filii LUXMED, z którymi nie są związane jakiegokolwiek roszczenia Pacjenta/Klienta wobec LUXMED) w formie zgłoszenia ustnego, przekazanego osobiście Kierownikowi Filii LUXMED lub zastępcy Kierownika Filii LUXMED.
- 3.2.** Skargi przyjmowane są na bieżąco z uwzględnieniem dostępności Kierownika Filii LUXMED lub jego zastępcy w dniu składania Skargi.
- 3.3.** Osoba rozpatrująca skargę udziela Pacjentowi/Klientowi odpowiedzi na złożoną Skargę w formie ustnej w trakcie bezpośredniej rozmowy.
- 3.4.** W przypadku, gdy w trakcie rozpatrywania Skargi ujawni się, iż stanowi ona (lub obejmuje) Reklamację, tj. wynikają z niej roszczenia Pacjenta/Klienta wobec LUXMED, osoba rozpatrująca Skargę nada jej bieg zgodnie z postanowieniami Rozdziału IV, a jeżeli będzie to niemożliwe, poinstruuje Pacjenta/Klienta co do właściwej procedury zgłoszenia Reklamacji zgodnie z postanowieniami Rozdziału IV.

IV. Zasady zgłaszania i rozpatrywania Reklamacji.

- 4.1.** Pacjent, Klient lub ich ustawowy przedstawiciel może złożyć Reklamację w szczególności w zakresie udzielanych Świadczeń Zdrowotnych lub innych usług świadczonych przez LUXMED, w tym nieprawidłowości w działaniu stron internetowych administrowanych/prowadzonych przez LUXMED, w formie zgłoszenia:
 - a. pisemnego złożonego bezpośrednio w rejestracji w Filii LUXMED;
 - b. pisemnego wysłanego listem poleconym na adres siedziby LUXMED (ul. Radziwiłłowska 5, 20-080 Lublin);
 - c. złożonego za pośrednictwem e-Formularza, dostępnego na stronie www.luxmedlublin.pl.

- 4.2.** Pacjent/Klient może złożyć Reklamację w dowolnym momencie (z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów, w tym w zakresie przedawnienia roszczeń/wygaśnięcia uprawnień), przy czym – celem usprawnienia procesu rozpatrywania Reklamacji – zaleca się złożenie jej niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości lub po udzieleniu Świadczenia Zdrowotnego, którego dotyczy Reklamacja.
- 4.3.** Osoba przyjmująca Reklamację składaną w sposób wskazany w pkt. 4.1 lit. a 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/Klient otrzymuje potwierdzoną kserokopię złożonej Reklamacji.
- 4.4.** Reklamacja zgłoszona przez wypełnienie on-line e-Formularza jest potwierdzona automatycznie poprzez wysłanie zwrotnej wiadomości e-mail.
- 4.5.** Reklamacja zawiera:
1. imię i nazwisko Pacjenta/Klienta lub nazwę Klienta oraz datę zgłoszenia,
 2. dane kontaktowe Pacjenta/Klienta (adres pocztowy lub adres e-mail, a także – opcjonalnie – numer telefonu kontaktowego),
 3. treść Reklamacji – w tym: wskazanie daty udzielenia Świadczenia Zdrowotnego lub innej usługi, jego/jej rodzaj, numer zamówienia (jeżeli dotyczy), osobę udzielającą Świadczenia Zdrowotnego (jeżeli dotyczy), okoliczności uzasadniające Reklamację,
 4. czytelny podpis Pacjenta/Klienta lub osoby działającej w imieniu Pacjenta/Klienta – w przypadku formy innej niż elektroniczna;
 5. dokument pełnomocnictwa udzielonego przez Pacjenta/Klienta do reprezentowania go w postępowaniu reklamacyjnym – w przypadku gdy Reklamację wnosi w imieniu Pacjenta/Klienta inna osoba (obowiązek ten nie dotyczy przedstawiciela ustawowego Pacjenta/Klienta np. rodzica niepełnoletniego dziecka).
- 4.6.** Reklamacje złożone w formie innej niż określona w pkt. 4.1. mogą nie zostać rozpatrzone przez LUXMED lub mogą zostać rozpatrzone negatywnie.
- 4.7.** LUXMED udziela odpowiedzi na Reklamację w terminie 14 dni od jej przyjęcia, z zastrzeżeniem pkt. 4.10-4.12.
- 4.8.** LUXMED udziela odpowiedzi na Reklamację w formie pisemnej wysyłając ją do Pacjenta/Klienta listem poleconym, chyba że:
- a) Pacjent/Klient nie wskaże danych adresowych w Reklamacji; lub
 - b) Pacjent/Klient wyraźnie zażąda przesłania odpowiedzi na innym trwałym nośniku.
- W przypadku niewskazania przez Pacjenta/Klienta danych adresowych w Reklamacji lub braku technicznej możliwości przesłania odpowiedzi na Reklamację na wybranym przez Pacjenta/Klienta trwałym nośniku (np. niewskazania przez Pacjenta/Klienta adresu e-mail), LUXMED udzieli odpowiedzi w tej samej formie, w jakiej została ona złożona przez Pacjenta/Klienta informując go o braku możliwości udzielenia odpowiedzi na żądanym przez niego trwałym nośniku.
- 4.9.** W sytuacji, gdy Reklamacja dotyczy wydanego orzeczenia, zaświadczenia, opinii lub w przypadku, gdy Pacjent kwestionuje leczenie podjęte w LUXMED a kontynuował je poza zakładem leczniczym LUXMED, Pacjent powinien dołączyć stosowne dokumenty, w tym kopie dokumentacji medycznej, będące podstawą zgłoszonej Reklamacji. Składając przedmiotową dokumentację Pacjent/Klient powinien należycie ją zabezpieczyć przed dostępem osób trzecich, w tym:
- a) przekazując ją osobiście – umieścić ją w zamkniętej kopercie;

b) przesyłając ją drogą elektroniczną – umieścić ją w zaszyfrowanym załączniku (np. spakowany plik rar z hasłem) i przekazać informację o sposobie szyfrowania (hasłem jest imię pisane wielką literą i rok urodzenia pisane łącznie).

4.10. W przypadku gdy Reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 4.5 lub 4.9, co uniemożliwia jej należyte rozpatrzenie, LUXMED niezwłocznie poinformuje Pacjenta/Klienta o konieczności jej uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 14 dni z pouczeniem, że nieuzupełnienie Reklamacji może spowodować jej negatywne rozpatrzenie. Upływ terminu na uzupełnienie Reklamacji i jej negatywne rozpatrzenie nie wyłącza uprawnień Pacjenta/Klienta do ponownego złożenia Reklamacji, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów, w tym w zakresie przedawnienia roszczeń/wygaśnięcia uprawnień.

4.11. Jeżeli – wobec konieczności uzupełnienia Reklamacji lub przeprowadzenia przez LUXMED dalszych Czynności Wyjaśniających – nie może być ona rzetelnie rozpatrzona w terminie wskazanym w pkt. 4.7, LUXMED informuje o braku możliwości uznania Reklamacji z uwagi na konieczność jej uzupełnienia lub zakończenia Czynności Wyjaśniających zastrzegając jednocześnie, że jej ponowne/dodatkowe rozpatrzenie nastąpi po jej uzupełnieniu lub po zakończeniu Czynności Wyjaśniających. LUXMED wskazuje jednocześnie zakres koniecznego uzupełnienia Reklamacji lub przewidywany termin zakończenia Czynności Wyjaśniających.

4.12. Po uzupełnieniu Reklamacji lub przeprowadzeniu dalszych Czynności Wyjaśniających Reklamacja zostaje rozpatrzona ponownie nie później niż w terminie 14 dni od jej uzupełnienia lub niezwłocznie po zakończeniu Czynności Wyjaśniających.

4.13. Reklamacje nieuzupełnione rozpatrywane są negatywnie, chyba że ujawni się możliwość ich pozytywnego rozpatrzenia pomimo ich nieuzupełnienia.

4.14. Na potrzeby rozpatrzenia Reklamacji LUXMED wykorzystuje dane/materiały dostarczone przez Pacjenta/Klienta, jak również dane/materiały będące w dyspozycji LUXMED.

V. Dane osobowe

Zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych w toku postępowania reklamacyjnego określa dokument Zasady przetwarzania danych osobowych dostępny na stronie internetowej LUXMED pod adresem luxmedlublin.pl

Lublin, dnia 31 maja 2023 r.