

## **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; 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](http://www.luxmedlublin.pl);
  - 2) <https://aktywnamama.com.pl/>;
  - 3) <https://polubzdrowie.pl/>;
  - 4) <https://med-estetyka.pl/>;
  - 5) [www.laboratorium.luxmedlublin.pl](http://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 jakiegokolwiek 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/institucje\\_konsumentckie.php](https://uokik.gov.pl/institucje_konsumentckie.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](http://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 Reklamacje, 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](http://luxmedlublin.pl)

Lublin, dnia 31 maja 2023 r.