

## Zasady udzielania świadczeń zdrowotnych

(wyciąg z regulaminu porządkowego Centrum Medycznego Luxmed Sp. o.o.)

1. Świadczenia medyczne udzielane są w dni powszednie, w godzinach ustalonych indywidualnie dla każdej z jednostek organizacyjnych. Wykaz placówek wraz z godzinami otwarcia dostępny jest na stronie internetowej [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl).
2. CM Luxmed udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie wg aktualnego cennika. Informacji o cenach świadczeń udzielają pracownicy Działów Obsługi Pacjenta. Cennik oraz wykaz udzielanych świadczeń dostępny jest również na stronie internetowej.
3. Osobom, posiadającym ubezpieczenie medyczne w ramach opieki abonamentowej, CM Luxmed udziela świadczeń zdrowotnych na zasadach i w zakresie określonym w umowie oraz w regulaminie porządkowym CM Luxmed. Postanowienia regulaminu porządkowego mają charakter nadrzędny, jeżeli umowa nie stanowi inaczej.
4. CM Luxmed zapewnia ubezpieczonym w Narodowym Funduszu Zdrowia prawo do bezpłatnych świadczeń zdrowotnych w ramach zawartych kontraktów z NFZ.
5. Świadczenia zdrowotne w ramach NFZ udzielane są również cudzoziemcom nieobjętym polskim powszechnym ubezpieczeniem zdrowotnym, a ubezpieczonym na zasadach określonych we właściwych przepisach prawa, w tym umowach międzynarodowych.
6. Świadczenia medyczne odpłatne udzielane są bez skierowania, z wyjątkiem sytuacji, określonych w odrębnych przepisach i umowach.
7. Badania diagnostyczne w ramach opieki abonamentowej realizowane są na podstawie skierowania od lekarza.
8. Świadczeń udzielają wyłącznie pracownicy medyczni posiadający odpowiednie kwalifikacje do wykonywania świadczeń, potwierdzone dyplomami, certyfikatami i spełniający odpowiednie wymagania zdrowotne.
9. Udzielenie świadczenia zdrowotnego następuje po uprzednim dokonaniu rezerwacji na określony termin, z wyjątkiem usług, na które rezerwacja terminu nie jest wymagana. Rezerwacji może dokonać Pacjent, przedstawiciel ustawowy Pacjenta lub osoba upoważniona przez Pacjenta:
  - w dowolnej Filii CM Luxmed,

- telefonicznie pod numerem Biura Obsługi Pacjenta (81) 5323711,
  - on-line, poprzez aplikację e-Rezerwacja, za wyjątkiem usług w ramach NFZ.
10. W bieżącym grafiku Pacjent może zarezerwować maksymalnie 2 terminy na taką samą usługę. W dziennym grafiku lekarza, Pacjent może zarezerwować jeden termin do wybranego specjalisty, na tą samą usługę.
  11. Pacjent może dokonać wyboru osoby, która będzie udzielała świadczenia zdrowotnego, spośród lekarzy i innych pracowników, przyjmujących Pacjentów z odpowiedniej grupy wiekowej, w danej jednostce organizacyjnej CM Luxmed.
  12. Imiona i nazwiska osób udzielających świadczeń zdrowotnych zamieszczone są na tablicach ogłoszeń w siedzibie jednostki organizacyjnej, w której udzielane są świadczenia. Dodatkowe informacje o lekarzach udzielających świadczeń w CM Luxmed, w tym grupy wiekowe przyjmowanych Pacjentów zamieszczone są na stronie internetowej [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl).
  13. CM Luxmed zastrzega sobie możliwość zmiany terminu udzielenia świadczenia. O zmianie terminu Pacjent jest bezzwłocznie informowany przez pracownika Biura Obsługi Pacjenta.
  14. Pacjent zobowiązany jest odwołać termin wizyty/badania, na którą nie może się zgłosić nie później niż 12 godzin przed planowaną wizytą/badaniem. Informacja o konieczności odwołania terminu wizyty każdorazowo przekazywana jest przez pracownika rezerwującego termin. W przypadku rezerwacji on-line znajduje się na potwierdzeniu rezerwacji, przesłanym na adres e-mail podany przez Pacjenta przy rejestracji konta. Dodatkowo informacja przekazywana jest przez wysłanie do Pacjenta SMS w dniu poprzedzającym wizytę.
  15. Nieodwołanie wizyty/badania lub odwołanie z naruszeniem terminu określonego w pkt.14, będzie skutkowało telefonicznym i SMSowym ostrzeżeniem Pacjenta o możliwości ograniczenia dostępności do narzędzi rezerwacji wizyt/badań. Kolejne (drugie) nieodwołanie wizyty/badania w okresie 30 dni lub odwołanie z naruszeniem terminu określonego w pkt.14, może skutkować zablokowaniem dostępu do e-Rezerwacji i rejestracji telefonicznej na okres 3 miesięcy.
  16. W przypadku stwierdzenia rażącej liczby nieodwołanych terminów wizyt i ignorowania komunikatów określonych w pkt. 14 Centrum Medyczne Luxmed zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do e-rezerwacji i rejestracji telefonicznej na okres 3 miesięcy bez ostrzeżenia.

17. Jeżeli po odblokowaniu dostępu do kanałów rezerwacji Pacjent ponownie nie odwoła, w określonym powyżej czasie, zarezerwowanego terminu wizyty/badania, konto ponownie może zostać zablokowane na okres 3 miesięcy.
18. Drugie i każde kolejne nieodwołanie wizyty/badania lub odwołanie z naruszeniem terminu określonego w pkt.14, może skutkować obciążeniem Pacjenta całkowitym kosztem wizyty/badania, tytułem opłaty za gotowość do świadczenia usługi. Cennik usług określony jest w pkt. 2.
19. Opłata za gotowość do świadczenia usługi w całości obciąża Pacjenta niezależnie od posiadanego abonamentu lub komercyjnego ubezpieczenia zdrowotnego.
20. CM Luxmed zastrzega sobie prawo do odmówienia świadczeń wymagających rezerwacji terminu Pacjentom, którzy pomimo restrykcji określonych w pkt. 14 do 19 nadal działają na szkodę firmy z wyłączeniem stanu nagłego zagrożenia zdrowotnego.
21. CM Luxmed zastrzega sobie prawo do odmowy realizowania świadczeń wymagających rezerwacji terminu w przypadku stwierdzenia, braku uregulowania należności za udzielone świadczenia zdrowotne, do czasu uregulowania płatności z wyłączeniem sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia.
22. e-Rezerwacja dokonywana jest w czasie rzeczywistym, w systemie obsługiwanym równoległe przez personel Centrum Medycznego Luxmed oraz zalogowanych użytkowników e-Konta. W trakcie dokonywanej rezerwacji wybrany termin może zostać zajęty przez innego użytkownika systemu. Prawidłowo przeprowadzona rezerwacja, dokonywana za pośrednictwem e-Rezerwacji, zakończona jest komunikatem potwierdzającym zapis oraz podsumowaniem rezerwacji przesyłanym na adres e-mail podany przez Pacjenta przy rejestracji konta. Pracownicy CM Luxmed nie mają możliwości rezerwacji dodatkowych terminów wykraczających poza zadeklarowany grafik.
23. Proces udzielania świadczeń zdrowotnych rozpoczyna się w Rejestracji, gdzie Pacjenci zgłaszają się w celu zarejestrowania wizyty/badania. Podczas rejestracji Pacjent zobowiązany jest okazać:
  - a) dokument tożsamości,
  - b) skierowanie na świadczenia medyczne nieodpłatne, świadczone w ramach kontraktu z NFZ, wystawione zgodnie z kompetencjami lekarza rodzinnego lub lekarza specjalisty,
  - c) skierowanie od pracodawcy - w przypadku badania z zakresu medycyny pracy,

- d) skierowanie od lekarza - w przypadku badań diagnostycznych w ramach opieki abonamentowej oraz w sytuacji, gdy skierowanie wymagane jest na podstawie odrębnych przepisów.
24. W trakcie rejestracji Pacjent uiszcza w całości obciążającą go należność za świadczenie i otrzymuje paragon/fakturę. Z bezpłatnych lub częściowo płatnych świadczeń korzystają Pacjenci w ramach opieki abonamentowej na zasadach i w zakresie określonym w umowie abonamentowej.
  25. Pacjent ma obowiązek zweryfikować poprawność danych osobowych i zakresu zleconych świadczeń medycznych na drukach, wydawanych przez pracowników Rejestracji. W przypadku zastrzeżeń, co do poprawności danych osobowych lub zakresu świadczenia, powinien zgłosić je przed skorzystaniem ze świadczenia medycznego.
  26. W Rejestracji Pacjent zobowiązany jest złożyć oświadczenie o upoważnieniu określonej osoby do wglądu w dokumentację medyczną, wyniki badań oraz otrzymywania informacji o stanie zdrowia i udzielonych świadczeniach zdrowotnych, za życia Pacjenta i po jego śmierci (lub o nieupoważnieniu nikogo), a także oświadczenie o zgodzie na udzielanie świadczeń zdrowotnych ( Ustawa z dn. 6 listopada 2008r. o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta).
  27. Zgoda na udzielenie zabiegu musi być złożona przez Pacjenta każdorazowo, przed jego rozpoczęciem.
  28. W pierwszej kolejności przyjmowani są Pacjenci zgłaszający się w stanie wymagającym natychmiastowego udzielenia świadczenia zdrowotnego.
  29. W trakcie konsultacji lekarskiej Pacjent ma prawo do uzyskania wszystkich niezbędnych wyjaśnień, dotyczących postawionej diagnozy, a także zaproponowanego leczenia.
  30. Personel CM Luxmed nie jest zobowiązany do udzielania świadczeń Pacjentom bez względu na ich zachowanie. Naganne zachowanie Pacjenta w postaci czynnej lub słownej agresji lub postępowanie niezgodne z postanowieniami regulaminu porządkowego albo umowy abonamentowej grozi sankcją odmowy udzielania świadczeń zdrowotnych. Rażąco naruszenia porządku uprawniają CM Luxmed do skreślenia z listy Pacjentów.
  31. CM Luxmed na rzecz Pacjentów naruszających porządek będzie udzielać świadczeń wyłącznie w sytuacji nagłego zagrożenia życia lub zdrowia. Personel udzielający świadczenia zdrowotnego w sytuacji wykluczającej odmowę podlega

ochronie jaka przysługuje funkcjonariuszom publicznym na służbie. Szczególna ochrona funkcjonariuszy publicznych skutkuje zaostrzoną odpowiedzialnością karną Pacjenta oraz ściganiu popełnionego przestępstwa z oskarżenia publicznego.

32. CM Luxmed prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych i zapewnia ochronę danych osobowych zawartych w tej dokumentacji oraz udostępnia ją zgodnie z właściwymi przepisami prawa.
33. Za udostępnienie kopii dokumentacji medycznej jednostka organizacyjna pobiera opłatę wg aktualnego cennika, dostępnego w każdej Filii Luxmed.
34. W gabinetach zabiegowych pobierany jest materiał do badań laboratoryjnych, na które CM Luxmed nie wymaga posiadania skierowania od lekarza, za wyjątkiem Pacjentów objętych opieką abonamentową na udzielanie świadczeń zdrowotnych na zasadach i w zakresie określonym w umowie abonamentowej, Pacjentów realizujących badania w ramach kontraktu z NFZ oraz w sytuacjach, gdy wymóg posiadania skierowania regulują odrębne przepisy.
35. Wyniki badań wydawane są przez pracowników Rejestracji Pacjentowi, przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta lub osobie upoważnionej przez Pacjenta po weryfikacji tożsamości. Wyniki można również odebrać w e-Kiosku lub za pośrednictwem strony internetowej [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl) po wprowadzeniu odpowiednich danych.
36. CM Luxmed zastrzega sobie prawo do zmian grafików przyjęć, zakresu i cennika usług.