

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.
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. Badania specjalistyczne, takie jak: EEG, EMG, badania endoskopowe, tomografia komputerowa, rezonans magnetyczny oraz badania wykonywane w pracowni kardiologicznej, realizowane są na podstawie skierowania wystawionego przez lekarza specjalistę. Zabiegi chirurgiczne, dermatologiczne oraz ortopedyczne realizowane są na podstawie wcześniejszej kwalifikacji wydanej przez lekarza specjalistę, wykonującego zabieg.
8. Świadczeń udzielają wyłącznie pracownicy medyczni posiadający odpowiednie kwalifikacje do wykonywania świadczeń, potwierdzone dyplomami, certyfikatami, 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.
10. W trakcie dokonywania rezerwacji Pacjent, przedstawiciel ustawowy Pacjenta lub osoba upoważniona przez Pacjenta ma obowiązek podać poprawne dane Pacjenta, niezbędne do wprowadzenia rezerwacji

terminu i założenia Karty Pacjenta m. in. imię, nazwisko, numer PESEL, datę urodzenia, adres zamieszkania oraz dane umożliwiające kontakt z Pacjentem tj. numer telefonu kontaktowego, alternatywny numer telefonu oraz adres e-mail.

Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych opublikowane są w *Polityce Prywatności* na stronie www.luxmedlublin.pl.

11. W uzasadnionych przypadkach do rezerwacji terminu wymagane jest bezwzględnie podanie danych ze skierowania, brak podania tych danych może uniemożliwić wprowadzenie rezerwacji terminu dla Pacjenta w systemie informatycznym. Pacjent ma obowiązek każdorazowo dostarczyć skierowanie przed udzieleniem świadczenia do Rejestracji bezpośredniej, gdzie nastąpi jego weryfikacja.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. CM Luxmed zastrzega sobie możliwość zmiany lub odwołania terminu udzielenia świadczenia w sytuacjach losowych, niezależnych od CM Luxmed. O zmianie lub odwołaniu terminu Pacjent jest bezzwłocznie informowany przez zintegrowany system powiadomień SMS lub telefonicznie przez pracownika Pionu Obsługi Pacjenta.
16. e-Rezerwacja dokonywana jest w czasie rzeczywistym, w systemie obsługiwany równolegle przez personel Centrum Medycznego Luxmed oraz zalogowanych użytkowników e-Konta. W trakcie dokonywanej rezerwacji wybrany termin może zostać zajęty przez innego użytkownika systemu. Prawdłowo 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.
17. 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 e-Rezerwacji 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.
18. Nieodwołanie wizyty/badania lub odwołanie z naruszeniem terminu, określonego w pkt. 17, będzie skutkowało telefonicznym i SMSowym ostrzeżeniem Pacjenta o możliwości ograniczenia dostępu

do narzędzi rezerwacji terminów świadczeń zdrowotnych. Kolejne (drugie) nieodwołanie terminu wizyt/badania w okresie 30 dni lub odwołanie z naruszeniem terminu określonego w pkt. 17, może skutkować zablokowaniem dostępu do e-Rezerwacji i rejestracji telefonicznej na okres 3 miesięcy.

19. W przypadku stwierdzenia rażącej liczby nieodwołanych terminów wizyt i ignorowania komunikatów określonych w pkt. 17 Centrum Medyczne Luxmed zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do e-Rezerwacji i rejestracji telefonicznej na okres 3 miesięcy bez ostrzeżenia.
20. Jeżeli po odblokowaniu dostępu do kanałów rezerwacji Pacjent ponownie dwukrotnie nie odwoła, w określonym powyżej czasie, zarezerwowanego terminu wizyty/badania, konto ponownie zostanie zablokowane na okres 3 miesięcy.
21. Drugie i każde kolejne nieodwołanie zarezerwowanego terminu wizyty/badania lub odwołanie z naruszeniem terminu określonego w pkt. 16, może skutkować obciążeniem Pacjenta całkowitym, kosztem wizyty/badania, tytułem opłaty za gotowość do świadczenia usługi zgodnie z aktualnym cennikiem, określonym w pkt. 2.
22. Opłata za gotowość do świadczenia usługi w całości obciąża Pacjenta, niezależnie od posiadanego abonamentu lub komercyjnego ubezpieczenia zdrowotnego.
23. CM Luxmed zastrzega sobie prawo do odmowy realizowania świadczeń, wymagających rezerwacji terminu Pacjentom, którzy pomimo restrykcji określonych w pkt. 17 do 22 nadal działają na szkodę CM Luxmed, z wyłączeniem stanu nagłego zagrożenia zdrowia i życia.
24. 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.
25. W trakcie rejestracji świadczenia Pacjent uiszcza w całości obciążającą go należność za świadczenie i otrzymuje paragon/fakturę.
26. W przypadku niektórych świadczeń zdrowotnych, z uwagi na ich specyfikę, opłata uiszczana jest przez Pacjenta w Rejestracji niezwłocznie po zakończonej wizycie/badaniu, na podstawie *Zlecenia do zapłaty* wydanego przez lekarza. Po uregulowaniu należności Pacjent otrzymuje paragon/fakturę.
27. W przypadku udzielenia dodatkowych świadczeń w trakcie opłaconej wcześniej wizyty/badania, opłata za udzielone dodatkowe świadczenia uiszczana jest przez Pacjenta w Rejestracji niezwłocznie po zakończonej wizycie, na podstawie *Zlecenia do zapłaty* wydanego przez lekarza. Po uregulowaniu należności Pacjent otrzymuje paragon/fakturę.
28. W przypadku wybranych świadczeń istnieje możliwość dokonania płatności on-line na podstawie linku do płatności przesłanego przez personel dokonujący rezerwacji terminu. Link do płatności wysyłany jest

zgodnie z preferencjami Pacjenta w formie wiadomości SMS na numer telefonu Pacjenta lub jego adres e-mail.

28.1. W przypadku odwołania zarezerwowanego i opłaconego za pośrednictwem linku do płatności świadczenia zdrowotnego, w terminie określonym w pkt. 17, Pacjent otrzymuje uiszczoną opłatę w taki sam sposób, w jaki została ona przez niego dokonana. Zwrot realizowany jest bez konieczności podejmowania przez Pacjenta jakichkolwiek dodatkowych czynności.

28.2. W przypadku braku odwołania zarezerwowanego i opłaconego za pośrednictwem linku do płatności świadczenia zdrowotnego, w terminie określonym w pkt. 17 albo w sytuacji, gdy Pacjent nie stawia się na zarezerwowany termin świadczenia, wniosek o zwrot kosztu niezrealizowanego świadczenia należy zgłosić na adres zwrotkosztu@luxmedlublin.pl. Wnioski rozpatrywane są zgodnie z postanowieniami pkt. 45 niniejszego regulaminu.

28.3. Wszelkie reklamacje z tytułu niewykonania bądź niewłaściwego wykonania obsługi płatności powinny być kierowane bezpośrednio do operatora płatności internetowych na adres poczty elektronicznej (e-mail), albo w inny sposób zgodnie z regulaminem danego operatora dotyczącym świadczenia usług w zakresie płatności elektronicznych.

29. Odpłatność za świadczenia zakupione w e-Sklepie CM Luxmed reguluje *Regulamin elektronicznego zakupu świadczeń zdrowotnych*, dostępny na www.luxmedlublin.pl.
30. Z bezpłatnych lub częściowo płatnych świadczeń korzystają Pacjenci w ramach opieki abonamentowej na zasadach i w zakresie określonym w umowie abonamentowej.
31. CM zastrzega sobie prawo do odmowy realizowania świadczeń, wymagających rezerwacji terminu w przypadku Pacjentom, którzy nie uregulowali należności za udzielone świadczenia zdrowotne, do czasu uregulowania zadłużenia, z wyłączeniem stanu nagłego zagrożenia zdrowia i życia.
32. 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.
33. 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).
34. Zgoda na udzielenie zabiegu musi być złożona przez Pacjenta każdorazowo, przed jego rozpoczęciem.
35. W pierwszej kolejności przyjmowani są Pacjenci zgłaszający się w stanie wymagającym natychmiastowego udzielenia świadczenia zdrowotnego.
36. W trakcie konsultacji lekarskiej Pacjent ma prawo do uzyskania wszystkich niezbędnych wyjaśnień, dotyczących postawionej diagnozy, a także zaproponowanego leczenia.
37. 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.

38. 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.
39. 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.
40. Za wydanie kopii dokumentacji medycznej pobierana jest opłata zgodnie z art. 28 *Ustawa z dnia 06 listopada 2008r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.
41. 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.
42. W pracowniach RTG, zgodnie z obowiązującymi przepisami, badania wykonywane są wyłącznie na podstawie skierowania.
Każdorazowo kobiety będące w ciąży mają obowiązek poinformować o tym fakcie personel Pracowni.
43. Wyniki badań wydawane są przez pracowników Rejestracji Pacjentowi, przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta lub osobie upoważnionej przez Pacjenta po weryfikacji tożsamości.
44. Wyniki badań, dla których został Pacjentowi wydany kod odbioru w formie papierowej, można odebrać samodzielnie w e-Kiosku lub za pośrednictwem strony internetowej www.luxmedlublin.pl oraz za pomocą aplikacji mobilnej. Pacjenci posiadający zautoryzowany dostęp do Mojego konta, znajdującego się na www.luxmedlublin.pl, mogą odebrać wyniki po zalogowaniu się do swojego profilu.
45. Centrum Medyczne Luxmed nie odpowiada za sytuacje związane ze zgubieniem kodu, jednocześnie gwarantując, że system samodzielnego odbioru wyników w pełni zabezpiecza dane osobowe i medyczne Pacjentów, zatem nie jest możliwy odbiór wyniku wyłącznie na podstawie kodu zlecenia. W przypadku zgubienia kodu wyniki badań zostaną wydane w sposób opisany w pkt. 43.
46. CM Luxmed zastrzega sobie prawo do zmian grafików przyjęć, zakresu i cennika usług.
47. *Regulamin zgłaszania i rozpatrywania skarg i reklamacji w zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Centrum Medyczne Luxmed sp. z o.o. w Lublinie* opublikowany jest na stronie www.luxmedlublin.pl.