

## 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.
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](http://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](http://www.luxmedlublin.pl).
  15. CM Luxmed zastrzega sobie możliwość zmiany lub odwołania terminu udzielenia świadczenia. 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 obsługiwanym równolegle 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.

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. Odpłatność za świadczenia zakupione w e-Sklepie CM Luxmed reguluje *Regulamin elektronicznego zakupu świadczeń zdrowotnych*, dostępny na [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl).

29. Z bezpłatnych lub częściowo płatnych świadczeń korzystają Pacjenci w ramach opieki abonamentowej na zasadach i w zakresie określonym w umowie abonamentowej.
30. 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.
31. 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.
32. 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).
33. Zgoda na udzielenie zabiegu musi być złożona przez Pacjenta każdorazowo, przed jego rozpoczęciem.
34. W pierwszej kolejności przyjmowani są Pacjenci zgłaszający się w stanie wymagającym natychmiastowego udzielenia świadczenia zdrowotnego.
35. W trakcie konsultacji lekarskiej Pacjent ma prawo do uzyskania wszystkich niezbędnych wyjaśnień, dotyczących postawionej diagnozy, a także zaproponowanego leczenia.
36. 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.
37. 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.

38. 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.
39. 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*.
40. 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.
41. 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.
42. 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.
43. CM Luxmed zastrzega sobie prawo do zmian grafików przyjęć, zakresu i cennika usług.
44. *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](http://www.luxmedlublin.pl).