

## **I. Definicje.**

Definicje użyte w niniejszym regulaminie oznaczają:

- 1.1. 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.
- 1.2. Pacjent – osoba fizyczna, której udzielane jest świadczenie zdrowotne oraz osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Centrum Medycznym Luxmed Sp. z o.o. umowę o udzielanie świadczeń zdrowotnych na rzecz jej pracowników.
- 1.3. Siedziba Luxmed – Centrum Medyczne Luxmed Sp. z o.o., 20-080 Lublin, ul. Radziwiłłowska 5.
- 1.4. Filia Centrum Medycznego Luxmed Sp. z o.o.- jednostka organizacyjna Centrum Medycznego Luxmed Sp. z o.o., realizująca świadczenia zdrowotne.
- 1.5. Miejsce składania skarg i reklamacji- Rejestracja w Filii Centrum Medycznego Luxmed Sp. z o.o., strona internetowa [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl)
- 1.6. Skarga – skierowane przez Pacjenta niezadowolenie, w szczególności w kwestiach organizacyjnych, związanych z bieżącą realizacją świadczeń zdrowotnych w Filii Centrum Medycznego Luxmed.
- 1.7. Reklamacja – skierowane przez Pacjenta żądanie, w związku z niezadowoleniem ze świadczeń zdrowotnych, udzielanych przez Centrum Medyczne Luxmed, wymagające podjęcia czynności wyjaśniających.
- 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 lub z-ca Kierownika Filii.
- 1.10. Osoba przyjmująca reklamacje – personel Rejestracji.
- 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 i rozpatrywania reklamacji w zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Centrum Medyczne Luxmed Sp. z o.o.
- 2.2. Regulamin określa także sposób składania przez Pacjentów skarg i wniosków w innych sprawach niż wskazane w ust.1.

## **III. Zasady zgłaszania i rozpatrywania skarg.**

- 3.1. Pacjent lub jego ustawowy przedstawiciel może złożyć skargę w zakresie udzielanych świadczeń zdrowotnych, w formie zgłoszenia ustnego, przekazanego osobiście Kierownikowi Filii lub zastępcy Kierownika Filii.
- 3.2. Skargi przyjmowane są na bieżąco z uwzględnieniem dostępności Kierownika Filii lub jego zastępcy w dniu składania skargi.
- 3.3. Osoba rozpatrująca skargi udziela Pacjentowi odpowiedzi na złożoną skargę w formie ustnej, w trakcie bezpośredniej rozmowy.

- 3.4.** W przypadku, gdy w opinii osoby rozpatrującej skargi, przyczyna wniesionej skargi wskazuje na brak możliwości jej natychmiastowego rozpatrzenia, Pacjent wypełnia wniosek reklamacyjny, który przekazywany jest niezwłocznie do osoby rozpatrującej reklamacje.
- 3.5.** Wniosek sporządzony przez Pacjenta podlega przyjęciu, ewidencji i rozpatrzeniu przez osoby wskazane w pkt. 1.11 w trybie przewidzianym dla reklamacji pisemnych.

#### **IV. Zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji.**

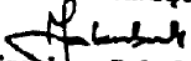
- 4.1.** Pacjent lub jego ustawowy przedstawiciel może złożyć reklamację w zakresie udzielanych świadczeń zdrowotnych, w formie zgłoszenia pisemnego sporządzonego w języku polskim.
- 4.2.** Reklamacja powinna być wniesiona w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym świadczenie zdrowotne zostało udzielone. W przypadku świadczeń stomatologicznych reklamacja może być wniesiona wyłącznie w okresie obowiązywania gwarancji, udzielanej przez Centrum Medyczne Luxmed w zakresie i na warunkach wskazanych w dokumencie, udostępnionym na stronie internetowej [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl)
- 4.3.** Reklamację składać można bezpośrednio w Rejestracji lub poprzez wysłanie listu poleconego na adres siedziby Centrum Medycznego Luxmed Sp. z o.o. Zgłoszenia reklamacyjne można składać również w formie elektronicznej poprzez wypełnienie on-line e-Formularza na stronie [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl)
- 4.4.** Osoba przyjmująca reklamację w formie pisemnej 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 otrzymuje potwierdzoną kserokopię.
- 4.5.** Reklamacja zgłoszona przez wypełnienie on-line e-Formularza jest potwierdzona automatycznie poprzez wysłanie zwrotnej wiadomości e-mail.
- 4.6.** Reklamacja pisemna zawiera:
1. imię i nazwisko Pacjenta lub nazwę firmy oraz datę zgłoszenia,
  2. adres korespondencyjny, numer telefonu kontaktowego,
  3. treść reklamacji – w tym: wskazanie daty udzielenia świadczenia zdrowotnego, jego rodzaj, osobę udzielającą świadczenie, okoliczności uzasadniające reklamację,
  4. czytelny podpis Pacjenta w przypadku formy innej niż elektroniczna.
- 4.7.** Reklamacje pisemne złożone w formie innej niż określona w pkt. 4.3. oraz 4.6. nie będą rozpatrywane przez Centrum Medyczne Luxmed Sp. z o.o.
- 4.8.** Centrum Medyczne Luxmed zobowiązuje się do przeprowadzenia czynności wyjaśniających, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni roboczych, liczonych od dnia następującego po dniu potwierdzonego wpływu reklamacji do Centrum Medycznego Luxmed Sp. z o.o. Odpowiedź jest wysyłana niezwłocznie po zakończeniu czynności wyjaśniających, a zatem najpóźniej w kolejnym dniu roboczym po ich zakończeniu.
- 4.9.** Odpowiedź na reklamacje jest zredagowana w języku polskim i wysyłana w formie listu poleconego na adres wskazany w formularzu reklamacyjnym lub, w przypadku braku wskazania tego adresu, na adres zamieszczony w elektronicznej Karcie Pacjenta. Odpowiedź może zostać wysłana w uzasadnionych przypadkach na wskazany adres e-mail.
- 4.10.** W sytuacji, gdy reklamacja dotyczy wydanego orzeczenia, zaświadczenia, opinii lub w przypadku, gdy Pacjent kwestionuje leczenie podjęte w Centrum Medycznym Luxmed Sp. z o.o., a kontynuował je poza

placówką Centrum, Pacjent ma obowiązek dołączyć stosowne dokumenty, w tym potwierdzone kopie dokumentacji medycznej, będące podstawą zgłoszonej reklamacji.

- 4.11.** W sytuacjach, gdy treść zgłoszenia jest nieprecyzyjna lub niejednoznaczna, osoba rozpatrująca reklamację, może zwrócić się do Pacjenta z prośbą o dołączenie dodatkowego opisu zdarzenia.
- 4.12.** W przypadkach określonych w pkt. 4.10. oraz 4.11. osoba rozpatrująca reklamację wzywa do ich dołączenia do reklamacji w terminie 7 dni od daty nadania pisma. Brak dołączenia w/w dowodów lub przesłania dodatkowego opisu zdarzenia, w terminie określonym powyżej, powoduje zamknięcie reklamacji bez rozpatrzenia.
- 4.13.** W przypadku wystąpienia okoliczności określonych w pkt. 4.10 i 4.11. odpowiedź na reklamację zostanie wysłana zgodnie z terminem określonym pkt. 4.8. liczącym od daty dostarczenia brakujących dokumentów lub przesłania dodatkowego opisu zdarzenia, niezbędnych do przeprowadzenia czynności wyjaśniających.
- 4.14.** W sytuacji, gdy zakończenie czynności wyjaśniających, określonych w pkt. 4.8 nie będzie możliwe osoba rozpatrująca reklamację informuje Pacjenta w terminie 14 dni roboczych, od dnia wpływu reklamacji, o braku możliwości rozpatrzenia reklamacji, podając jednocześnie przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin zakończenia czynności wyjaśniających.

Lublin, dnia 22 marca 2023 r.

Prezes Centrum Medycznego Luxmed Sp. z o.o.

Prezes Zarządu  
  
Mironka Jakubczak