

REGULAMIN ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
W ZAKRESIE ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH UDZIELANYCH PRZEZ CENTRUM
MEDYCZNE LUXMED SP. Z O.O. W LUBLINIE

I. Definicje.

Definicje użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

- 1.1. Pacjent – osoba fizyczna, której udzielane jest świadczenie zdrowotne oraz osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Centrum Medycznym Luxmed sp. z o.o. umowę o udzielanie świadczeń zdrowotnych na rzecz jej pracowników;
- 1.2. Zakład Opieki Zdrowotnej – Centrum Medyczne Lxmed sp. z o.o., 20-080 Lublin, ul. Radziwiłłowska 5;
- 1.3. Kierownik Biura Obsługi Klienta- osoba rozpatrująca reklamacje;
- 1.4. 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.
- 1.5. Rejestracja - miejsce składania reklamacji,
- 1.6. Osoba przyjmująca reklamację – pracownik Rejestracji.

II. Zakres zastosowania.

- 2.1. Niniejszy regulamin określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji w zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Zakład Opieki Zdrowotnej.
- 2.2. Regulamin określa także sposób składania przez Pacjentów skarg i wniosków w innych sprawach niż wskazane w ust.1.

III. Zasady zgłaszania reklamacji.

- 3.1. Reklamacje zgłasza się w formie pisemnej do Kierownika Biura Obsługi Klienta.
- 3.2. Zgłoszenie reklamacyjne należy złożyć na piśmie, osobiście w Rejestracji, wysłać listem poleconym wysłanym na adres Zakładu Opieki Zdrowotnej bądź przesać na adres e-mail reklamacje@luxmedlublin.pl. Zgłoszenie reklamacyjne można zgłosić również wypełniając udostępniony na stronie www.luxmedlublin.pl formularz Zgłoszenie reklamacji on-line.
 - 3.2.1. Reklamację zgłasza się na piśmie do Kierownika Biura Obsługi Klienta. Osoba przyjmująca reklamację potwierdza pisemnie datę jej wpływu oraz przystawia pieczęć Zakładu Opieki Zdrowotnej. Pracownicy rejestracji są uprawnieni do potwierdzania przyjęcia reklamacji.
 - 3.2.2. Reklamacje wysłane na adres e-mail reklamacje@luxmedlublin.pl lub zgłoszone przez wypełnienie formularza Zgłoszenie reklamacyjne on-line zostaną potwierdzone automatycznie poprzez wysłanie wiadomości e-mail.
 - 3.2.3. Reklamacje złożone w formie innej niż przewidziana w pkt. 3.1. nie będą rozpatrywane przez Kierownika Biura Obsługi Klienta.

3.3. Reklamacja zawiera:

3.3.1. imię i nazwisko albo nazwę lub firmę Pacjenta oraz datę,

3.3.2. adres, numer telefonu Pacjenta,

3.3.3. treść reklamacji – w tym: wskazanie daty udzielenia świadczenia zdrowotnego, jego rodzaj, osobę udzielającą świadczenie, okoliczności uzasadniające reklamację,

3.3.4. czytelny podpis osoby Pacjenta.

3.4. W sytuacji, gdy reklamacja dotyczy wydanego orzeczenia, zaświadczenia, opinii lub w przypadku, gdy Pacjent kwestionuje leczenie podjęte w Centrum Medycznym Luxmed, a kontynuował je poza placówką, Pacjent ma obowiązek dołączyć do reklamacji stosowne dokumenty, w tym kopie dokumentacji medycznej w przypadku kontynuowania leczenia poza Centrum Medycznym Luxmed, będące podstawą zgłoszonej reklamacji, a będące w jego posiadaniu.

3.4.1 W przypadku braku w/w dowodów kierownik jednostki wzywa do ich dołączenia do reklamacji w terminie 14 dni. Brak dołączenia w/w dowodów w określonym powyżej terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

IV. Rozpatrywanie Reklamacji przez Kierownika Biura Obsługi Klienta.

4.1. Kierownik Biura Obsługi Klienta udziela odpowiedzi na Reklamację w formie pisemnej, wysyłając odpowiedź listem poleconym na adres wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym.

4.2. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 21 dni roboczych od dnia jej wpływu do Rejestracji bądź na konto e-mail reklamacje@luxmedlublin.pl, chyba że rozpatrzenie reklamacji w tym terminie jest niemożliwe z przyczyn wskazanych w rozdziale III pkt 3.4.

4.3. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji w terminie 21 dni roboczych nie będzie możliwe również z innych przyczyn, Kierownik Biura Obsługi Klienta informuje Pacjenta w terminie 14 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji o niemożliwości rozpatrzenia reklamacji w tym terminie, podając jednocześnie przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, który nie może być dłuższy niż 1 miesiąc od dnia wpływu reklamacji.

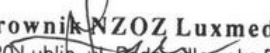
V. Termin składania reklamacji.

5.1. Reklamacja może być wniesiona w terminie 30 dni od dnia, w którym świadczenie zdrowotne zostało udzielone.

5.2. Reklamacje wniesione po upływie 30 dni od dnia, w którym świadczenie zdrowotne zostało udzielone nie będą rozpatrywane.

Lublin, dnia 01.01.2008 r.

KIEROWNIK ZAKŁADU OPIEKI ZDROWOTNEJ


Kierownik NZOZ Luxmed
20-080 Lublin, ul. Radziwiłłowska 5
lek. med. Miróstaw Jakubczak
7000286