

REGULAMIN ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

W ZAKRESIE ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH UDZIELANYCH PRZEZ LUXMED- UZDROWISKO NAŁĘCZÓW SP. Z O.O.

I. Definicje.

1. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

a/ Pacjent – osoba fizyczna, której udzielane jest świadczenie zdrowotne oraz osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z LUXMED-UZDROWISKO NAŁĘCZÓW Sp. z o.o. umowę o udzielanie świadczeń zdrowotnych na rzecz jej pracowników;

b/ Podmiot Leczniczy– LUXMED-UZDROWISKO NAŁĘCZÓW Sp. z o.o., 24-150 Nałęczów, al. Kasztanowa 6;

c/ Kierownik Podmiotu Leczniczego- osoba rozpatrująca reklamacje;

d/ 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.

e/ Rejestracja - miejsce składania reklamacji,

f/ Osoba przyjmująca reklamację – pracownik Rejestracji.

II. Zakres zastosowania.

1. Niniejszy regulamin określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji w zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Zakład Opieki Zdrowotnej.

2. Regulamin określa także sposób składania przez Pacjentów skarg i wniosków w innych sprawach niż wskazane w ust.1.

III. Zasady zgłaszania reklamacji.

1. Reklamację zgłasza się w Rejestracji bądź listem poleconym wysłanym na adres LUXMED-UZDROWISKO NAŁĘCZÓW Sp. z o.o.

1.1. Reklamację zgłasza się na piśmie do Kierownika LUXMED-UZDROWISKO NAŁĘCZÓW Sp. z o.o. Osoba przyjmująca reklamację potwierdza pisemnie datę jej wpływu oraz przystawia pieczęć podmiotu leczniczego. Pracownicy rejestracji są uprawnieni do potwierdzania przyjęcia reklamacji.

1.2. Reklamacja zawiera:

a/ imię i nazwisko albo nazwę lub firmę Pacjenta oraz datę,

b/ adres, numer telefonu Pacjenta,

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

d/ czytelny podpis osoby Pacjenta.

1.3. W sytuacji, gdy reklamacja dotyczy wydanego orzeczenia, zaświadczenia, opinii lub w przypadku, gdy Pacjent kwestionuje leczenie podjęte w LUXMED-UZDROWISKO NAŁĘCZÓW Sp z o.o., a kontynuował je poza placówką, Pacjent ma obowiązek dołączyć do reklamacji stosowne dokumenty, w tym kopie dokumentacji medycznej w przypadku kontynuowania leczenia poza LUXMED-UZDROWISKO NAŁĘCZÓW Sp. z o.o., będące podstawą zgłoszonej reklamacji, a będące w jego posiadaniu.

IV. Rozpatrywanie Reklamacji przez Kierownika LUXMED-UZDROWISKO NAŁĘCZÓW.

1. Kierownik udziela odpowiedzi na Reklamację w formie pisemnej.
2. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej wpływu do Rejestracji, chyba że rozpatrzenie reklamacji w tym terminie jest niemożliwe z przyczyn wskazanych w rozdziale III pkt 1.3. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni nie będzie możliwe również z innych przyczyn, Kierownik informuje Pacjenta w terminie 14 dni 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.

Reklamacja może być wniesiona w terminie 1 miesiąca od dnia, w którym świadczenie zdrowotne zostało udzielone.

Nałęczów, dnia 15.08.2012 r.