

# Regulamin zgłaszania i rozpatrywania Reklamacji w zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Centrum Medyczne Sanitas Sp. z o.o.

z dn. 16.11.2015r.

## Prawa pacjenta

Prawa pacjenta wynikają z obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w szczególności z ustawy o Prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

Zbiór praw pacjenta jest umieszczony w ogólnodostępnym i widocznym miejscu, np. przy stanowiskach rejestracji i stronie internetowej.

### §1 ZAKRES STOSOWANIA

Niniejszy regulamin określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji w zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Centrum Medyczne „SANITAS” sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie oraz we wszystkich jego Filiach.

### §2 STOSOWANA TERMINOLOGIA

1. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

- a) **Reklamacja** (*uważa się za nią również skargę lub wniosek*) – oznaczają oświadczenie Pacjenta, domagającego się od Centrum Medycznego „SANITAS” sp. z o.o. określonego-go działania, w tym co do zgłoszonych zastrzeżeń odnośnie udzielonego świadczenia zdrowotnego lub braku jego udzielenia, innych spostrzeżeń dotyczących organizacji udzielanych świadczeń, przedmiotowych i podmiotowych oraz roszczeń finansowych, bądź rzeczowych z tym związanych,
- b) **Pacjent** – osoba fizyczna, której udzielono świadczenia zdrowotnego lub która oczekiwała na udzielenie jej takiego świadczenia;
- c) **Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta** – osoba rozpatrująca reklamację w Centrum Medycznym „SANITAS” sp z o.o.;
- 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;



Centrum Medyczne Sanitas Sp. z o.o., ul. Okopowa 3, 20-022 Lublin

FILIA nr 1 w Świdniku Al. Lotników Polskich 1, 21-040 Świdnik

tel. 81 528 75 93, fax 81 528 75 90, e-mail: info@cmsanitas.pl

NIP 712-27-70-576, REGON 432527566

KRS 0000139011 Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Wysokość Kapitału Zakładowego - 5400000,00 zł, Wysokość Kapitału Wpłaconego - 5400000,00 zł

www.cmsanitas.pl

e) **Miejsce składania reklamacji** - Sekretariat (II piętro), Rejestracja Ogólna (I piętro), Rejestracja Zabiegowa (parter), Rejestracja Rehabilitacji (II piętro), Rejestracja Stomatologiczna (I piętro); Rejestracja Podstawowej Opieki Zdrowotnej (II piętro) – (dot. siedziby spółki przy ul. Okopowej nr 3 w Lublinie) oraz Rejestracja Ogólna (dot. Filii nr 1 w Świdniku przy AL. Lotników Polskich nr 1)

f) **Osoba przyjmująca reklamację** – pracownik Sekretariatu lub Rejestracji;

g) **Adres e-mail** – info@cmsanitas.pl

h) **Druk zgłoszeniowy** – „Formularz zgłoszenia reklamacji”, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

### §3 ZASADY ZGŁASZANIA REKLAMACJI

1. Upoważniony pracownik Centrum Medyczne „SANITAS” przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

2. Reklamację zgłasza się pisemnie wyłącznie na druku zgłoszeniowym dostępnym w miejscu składania reklamacji, bądź listem poleconym, wysłanym na adres Centrum Medycznego Sanitas Sp. z o.o. w formie elektronicznej, na adres: info@cmsanitas.pl, korzystając z druku zgłoszeniowego do pobrania na stronie: www.cmsanitas.pl, w zakładce: „Kontakt” , „Reklamacje” „Formularz zgłoszenia reklamacji”.

W szczególnych przypadkach reklamacja może zostać złożona ustnie, bezpośrednio Pracownikowi Rejestracji (w przypadku osób mających trudności z pisaniem, czy czytaniem i w trakcie wizyty w Centrum Medycznym „SANITAS” sp. z o.o.), z tym, że wówczas pracownik ten spisuje na druku zgłoszeniowym oświadczenia Pacjenta, a następnie treść taką odczytuje mu, po czym Pacjent lub Pracownik czyni adnotację treści: „zgodne oświadczeniem”, a końcowo pod tekstem Pacjent składa swój podpis.

1.1. Osoba przyjmująca reklamację potwierdza pisemnie datę jej wpływu (przy elektronicznej formie złożenia reklamacji decyduje data nadesłania wiadomości e-mail),

1.2. Reklamacja zawiera – oprócz danych zawartych wyżej pkt 1, napisane w sposób czytelny:

a) imię i nazwisko Pacjenta oraz datę jej sporządzenia,

b) adres, numer telefonu oraz adres zamieszkania (adres do korespondencji – jeśli jest inny niż adres zamieszkania) Pacjenta,



Centrum Medyczne Sanitas Sp. z o.o., ul. Okopowa 3, 20-022 Lublin

FILIA nr 1 w Świdniku Al. Lotników Polskich 1, 21-040 Świdnik

tel. 81 528 75 93, fax 81 528 75 90, e-mail: info@cmsanitas.pl

NIP 712-27-70-576, REGON 432527566

KRS 0000139011 Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Wysokość Kapitału Zakładowego - 5400000,00 zł, Wysokość Kapitału Wpłaconego - 5400000,00 zł

www.cmsanitas.pl

c) treść reklamacji – w tym:

- wskazanie daty udzielenia świadczenia zdrowotnego (lub zaniechania jego udzielenia) oraz jego rodzaj,
- osobę udzielającą świadczenie, lub która udzielić miała świadczenia,
- okoliczności uzasadniające reklamację/skarżę/wniosek, względnie inne dowody dokumentujące poniesione koszty,
- żądanie Pacjenta,
- sugerowany sposób komunikacji z Pacjentem, tj. pisemny, elektroniczny, ustny, telefoniczny,

d) podpis osoby składającej reklamację.

1.3 W sytuacji gdy reklamacja dotyczy wydanego orzeczenia, zaświadczenia, opinii itp., Pacjent ma obowiązek dołączyć do druku zgłoszeniowego stosowne dokumenty będące podstawą zgłoszonej reklamacji.

1.4 W sytuacji, gdy reklamacja zawiera w swej treści żądanie zwrotu/zapłaty określonej kwoty pieniężnej na rzecz Pacjenta, Pacjent ten ma obowiązek załączyć wszelkie dowody, które wedle niego świadczą o tym, iż poniósł koszt związany z reklamowanym świadczeniem.

W przypadku braku dołączenia w/w dowodów, o których mowa w ust. 1.3 i 1.4, Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta wzywa Pacjenta (chyba, że kontakt jest niemożliwym na skutek braków treści wykazanych w 1.2) do ich przedłożenia w terminie 14 dni po rygo-rem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, o czym należy Pacjenta pouczyć.

### **§3 ROZPATRYWANIE REKLAMACJI PRZEZ PEŁNOMOCNIKA DS. PRAW PACJENTA**

1. 1 Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej (także elektronicznej) lub ustnej (telefonicznej) według życzenia Pacjenta. W przypadku udzielenia odpowiedzi ustnej (również telefonicznej), Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta czyni o tym fakcie wzmiankę na druku zgłoszeniowym pozostającym w dokumentacji Centrum Medycznego Sanitas Sp. z o.o.



Centrum Medyczne Sanitas Sp. z o.o., ul. Okopowa 3, 20-022 Lublin

FILIA nr 1 w Świdniku Al. Lotników Polskich 1, 21-040 Świdnik

tel. 81 528 75 93, fax 81 528 75 90, e-mail: info@cmsanitas.pl

NIP 712-27-70-576, REGON 432527566

KRS 0000139011 Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Wysokość Kapitału Zakładowego - 5400000,00 zł, Wysokość Kapitału Wpłaconego - 5400000,00 zł

[www.cmsanitas.pl](http://www.cmsanitas.pl)

2. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej wpływu do Centrum Medycznym Sanitas Sp. z o.o., chyba że rozpatrzenie reklamacji/skargi/wniosku w tym terminie jest niemożliwe z przyczyn wskazanych w § 3 pkt 1.4 i 1.5 .

W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji/skargi/wniosku w terminie 14 dni nie będzie możliwe również z innych przyczyn (np. Wobec konieczności zasięgnięcia opinii lekarza), Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta informuje Pacjenta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji o niemożliwości jej rozpatrzenia w tym terminie, podając jednocześnie przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 1 miesiąc od dnia wpływu reklamacji.

#### §4 TEMIN SKŁADANIA REKLAMACJI

1. Reklamacja może być wniesiona w terminie 3 miesięcy od dnia, w którym świadczenie zdrowotne zostało udzielone lub miało być udzielone.

2. Reklamacja wniesiona po tym terminie nie będzie podlegała rozpatrzeniu.

#### Podstawa Prawna:

- Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417)
- Regulamin Organizacyjny Centrum Medyczne „Sanitas” sp. z o. o. z dnia 21 grudnia 2012 r.
  - Załącznik nr 2 Do Regulaminu Organizacyjnego z dnia 21 grudnia 2012 r.



Centrum Medyczne Sanitas Sp. z o.o., ul. Okopowa 3, 20-022 Lublin

FILIA nr 1 w Świdniku Al. Lotników Polskich 1, 21-040 Świdnik

tel. 81 528 75 93, fax 81 528 75 90, e-mail: info@cmsanitas.pl

NIP 712-27-70-576, REGON 432527566

KRS 0000139011 Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Wysokość Kapitału Zakładowego - 5400000,00 zł, Wysokość Kapitału Wpłaconego - 5400000,00 zł

[www.cmsanitas.pl](http://www.cmsanitas.pl)