

Regulamin
składania i rozpatrywania reklamacji
Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Esculap” s.c.

§ 1.

Słownik pojęć

- 1) **Podmiot** – Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Esculap” s.c. z siedzibą w Opocznie, ul. Marii Curie – Skłodowskiej 18, 26-300 Opoczno, NIP: 7681650049, REGON: 592162184;
- 2) **Pacjent** – osoba fizyczna, która skorzystała lub korzysta ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Podmiot;
- 3) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 4) **Reklamacja** – skierowane przez Pacjenta do Podmiotu żądanie znajdujące podstawę w niezadowoleniu Pacjenta z udzielonych przez Podmiot świadczeń zdrowotnych wraz ze wskazaniem przyczyn niezadowolenia i pożądanego sposobu rozstrzygnięcia;
- 5) **Skarga** – skierowana przez Pacjenta opinia lub stanowisko dotyczące kwestii innych niż medyczny aspekt udzielanych przez Podmiot świadczeń zdrowotnych, w szczególności dotyczących spraw organizacyjnych bądź komunikacyjnych;
- 6) **Usługi** – świadczenia zdrowotne udzielane przez Podmiot;
- 7) **Zgłaszający** – Pacjent lub osoba trzecia składająca Reklamację lub Skargę.

§ 2.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa:
 - 1) warunki składania przez Pacjentów Reklamacji w zakresie Usług udzielanych przez Podmiot i zasady rozpatrywania tych Reklamacji przez Podmiot;
 - 2) warunki składania przez Pacjentów Skarg i innych pism w innych niż wskazane w pkt 1 powyżej sprawach.
2. W zakresie przedmiotu, zakresu i sposobu udzielania przez Podmiot Usług, zastosowanie znajduje aktualny regulamin organizacyjny Podmiotu zamieszczony na stronie internetowej Podmiotu pod adresem www.przychodniarczm.pl a także dostępny w siedzibie Podmiotu)

§ 3.

Zasady składania Reklamacji

1. Pacjentowi przysługuje prawo do złożenia Reklamacji na Usługi świadczone przez Podmiot, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. W przypadku Pacjenta niepełnoletniego, za Reklamację złożoną skutecznie uznaje się Reklamację wniesioną przez przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Pacjenta.
3. Reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej:
 - 1) osobiście, w siedzibie Podmiotu upoważnionemu do odbioru korespondencji pracownikowi Podmiotu
lub
 - 2) listownie, poprzez przesłanie Reklamacji na adres Podmiotu.
4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane osobowe Pacjenta, umożliwiające jego identyfikację;
 - 2) w przypadku złożenia Reklamacji przez przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Pacjenta – także dane osobowe przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Pacjenta, umożliwiające jego identyfikację;
 - 3) dane adresowe, na które kierowana ma być korespondencja;
 - 4) oznaczenie Usługi, która stanowi podstawę Reklamacji;
 - 5) szczegółowe opisanie sytuacji, zdarzenia lub przebiegu leczenia będącego podstawą Reklamacji,
 - 6) oczekiwania Pacjenta dotyczące sposobu rozpatrzenia Reklamacji,
 - 7) podpis Pacjenta (w przypadku złożenia Reklamacji przez przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Pacjenta – podpis przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Pacjenta).
5. Reklamacje niezawierające danych umożliwiających identyfikację Pacjenta (przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Pacjenta) nie podlegają rozpatrzeniu.
6. W przypadku Reklamacji dotyczącej Usługi, po której lub w trakcie której Pacjentowi udzielano Usług poza Podmiotem, Reklamacja powinna zawierać załączoną dokumentację medyczną wytworzoną w ramach Usług odbywających się poza Podmiotem.
7. Złożenie Reklamacji nie zwalnia Pacjenta z obowiązku uiszczenia opłaty za Usługi objęte Reklamacją.

§ 4.

Rozpatrzenie Reklamacji

1. W przypadku uznania Reklamacji (w całości lub w części), Podmiot przedstawi Pacjentowi propozycję rozwiązania spornej sytuacji oznaczonej Reklamacją, biorąc pod uwagę wskazane przez Pacjenta w Reklamacji żądanie.
2. Podmiot rozpatruje złożoną reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
3. Za dzień otrzymania Reklamacji uważa się dzień złożenia Reklamacji osobiście w siedzibie Podmiotu lub dzień doręczenia listu zawierającego Reklamację.
4. W przypadku nieuznania Reklamacji Pacjentowi przysługuje prawo do złożenia odwołania do Podmiotu, które rozpatrzy inny członek personelu. W postępowaniu odwoławczym zasady dotyczące Reklamacji stosuje się odpowiednio.
5. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności w przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowych czynności bądź badań, Podmiot zastrzega sobie prawo do przedłużenia okresu rozpatrywania Reklamacji, nie dłużej jednak niż do 30 dni od dnia jej otrzymania.
6. W sytuacji, o której mowa w § 4 ust. 5 Podmiot poinformuje Pacjenta o przedłużeniu okresu rozpatrywania Reklamacji w formie pisemnej przed upływem podstawowego, 14-dniowego okresu, wskazując przyczyny wydłużenia okresu rozpatrywania Reklamacji, okoliczności konieczne do ustalenia oraz przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji.
7. W uzasadnionych okolicznościach przypadkach i gdy będzie to konieczne do rozpatrzenia złożonej reklamacji Podmiot zastrzega sobie prawo do wezwania Pacjenta do przedstawienia dodatkowych wyjaśnień lub dostarczenia określonej dokumentacji.
8. Nieprzedstawienie dodatkowych wyjaśnień lub dokumentacji, o których mowa w ust. 7 powyżej, może skutkować pozostawieniem Reklamacji bez rozpatrzenia albo jej nieuznaniem.

§ 5.

Zasady składania i rozpatrywania Skarg

1. W zakresie składania skarg zastosowanie znajdują odpowiednio zasady określone w § 3 dla składania Reklamacji, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego paragrafu.
2. Zgłaszającemu przysługuje prawo do złożenia Skargi dotyczącej kwestii innych niż odnoszące się do Usług, w tym spraw dotyczących organizacji pracy Podmiotu lub komunikacji z personelem Podmiotu.

3. Skarga może zostać złożona w formie ustnej bezpośrednio kierownikowi (dyrektorowi) Podmiotu, mailowej na adres rcm.nzoz@gmail.com w formie pisemnej (listownie) na adres Podmiotu.
4. Skarga powinna zawierać informacje pozwalające na ustalenie zdarzenia, jego przebiegu oraz osób biorących w nim udział, a także dane kontaktowe umożliwiające ustosunkowanie się do skargi przez Podmiot.
5. Rozpatrzenie Skargi odbywa się na zasadach przewidzianych dla rozpatrzenia Reklamacji z tym zastrzeżeniem, że Skarga ustna może zostać rozpatrzona bezpośrednio podczas jej zgłaszania przez kierownika (dyrektora) Podmiotu.
6. Podmiot poinformuje Zgłaszającego o wyniku rozpatrzeniu Skargi, przy czym w przypadku rozstrzygnięcia pozytywnego Podmiot poinformuje Zgłaszającego o podjętych skutkach Skargi czynnościach.

§ 6.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Podmiot zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub zmiany procedury dotyczącej Reklamacji i Skarg.
3. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 2 powyżej, informacja o zmianie Regulaminu zostanie zamieszczona na stronie internetowej Podmiotu. Regulamin w zmienionym brzmieniu wchodzi w życie z chwilą jego opublikowania w sposób wskazany w zdaniu poprzednim.
4. Uznanie którekolwiek z postanowień Regulaminu za nieważne lub bezskuteczne pozostaje bez wpływu na ważność Regulaminu.
5. Bez względu na postanowienia Regulaminu, na każdym etapie przysługuje Pacjentowi uprawnienie do skierowania swoich roszczeń przeciwko Podmiotowi do odpowiednich organów państwowych, w szczególności sądu powszechnego lub Rzecznika Praw Pacjenta.