

## REGULAMIN ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI USŁUG MEDYCZNYCH

### Podstawa prawna:

ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz.U. z 2024 r., poz. 581 z późn. zm.), dalej „Ustawa”

### § 1

#### Zakres obowiązywania

Niniejszy Regulamin określa zasady i tryb składania reklamacji w zakładzie leczniczym pn. Centrum Medyczne Zdrowie w jakim podmiot leczniczy Krajowa Fundacja Medyczna z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego pod nr 000000023520 wykonuje działalność leczniczą.

### § 2

#### Definicje

1. Reklamacje/Skargi – oznaczają oświadczenie Pacjenta, domagającego się od Centrum Medycznego Zdrowie określonego działania, w tym co do zgłoszonych zastrzeżeń odnośnie jakości świadczonych usług medycznych/udzielonych świadczeń zdrowotnych, organizacji pracy Przychodni, obsługi pacjentów oraz innych aspektów związanych z działalnością Przychodni.
2. Pacjent – osoba fizyczna, której udzielono świadczenia zdrowotnego lub która oczekiwała na udzielenie jej takiego świadczenia;
3. Usługa Medyczna/Świadczenie zdrowotne – działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania.
4. Przychodnia - zakładzie leczniczym pn. Centrum Medyczne Zdrowie w Warszawie przy ul. Kleszczowej 26B

### § 3

#### Zasady ogólne

1. Reklamacje/Skargi mogą być składane przez Pacjentów Przychodni, jego przedstawicieli ustawowych lub osobę działającą w jego imieniu, posiadającą stosowne upoważnienie.
2. Reklamacja/Skargi może dotyczyć jakości świadczonych usług medycznych/udzielonych świadczeń zdrowotnych, organizacji pracy Przychodni, obsługi Pacjentów oraz innych aspektów związanych z działalnością Przychodni.

## § 4

### Zasady zgłaszania reklamacji

1. Pacjent może złożyć Reklamację/Skargę w dowolnym momencie (z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów, w tym w zakresie przedawnienia roszczeń/wygaśnięcia uprawnień), przy czym zaleca się złożenie jej niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości lub po udzieleniu Usługi Medycznej/Świadczenia Zdrowotnego, którego dotyczy Reklamacja/Skarga.
2. Upoważniony pracownik Centrum Medycznego Zdrowie przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
3. Pacjent, jego ustawowy przedstawiciel lub osoba upoważniona może złożyć Reklamację/Skargę:
  - na piśmie za pośrednictwem publicznego operatora pocztowego na adres: Centrum Medyczne Zdrowie, ul. Kleszczowa 26B, 02-485 Warszawa;
  - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy: [sekretariat@cm-zdrowie.pl](mailto:sekretariat@cm-zdrowie.pl);
  - ustnie u Pracowników Recepcji Przychodni.
4. Przekazywana skarga powinna zawierać szczegółowy opis sytuacji oraz dane osobowe Pacjenta, umożliwiające identyfikację zaistniałej sytuacji.
5. Przychodnia zastrzega sobie prawo zwrócenia się o uzupełnienie brakujących informacji, a do czasu ich otrzymania czas rozpatrywania nie powinien być liczony.

## § 5

### Zasady rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacje/Skargi będą rozpatrywane w terminie 14 dni od daty ich otrzymania przez Przychodnię.
2. Decyzja rozstrzygająca Reklamację/Skargę jest ostateczna. O decyzji w sprawie zgłoszonej Reklamacji/Skargi osoba dokonująca zgłoszenia zostanie powiadomiona w sposób wskazany w zgłoszeniu.

\_\_\_\_\_