

REGULAMIN REKLAMACYJNY KLINIKI OKULISTYCZNEJ NEOVIZE

Niniejsze zasady reklamacji określają sposób dochodzenia roszczeń pacjenta wynikających z odpowiedzialności firmy Neovize SL s.r.o. z siedzibą Na Truhlarce 2067/6, Praha 8 (dalej tylko klinika okulistyczna NeoVize). Za wady świadczonych usług oraz wady towaru (reklamacja) i ich załatwienie zgodnie z ustawą 89/2012 dziennika ustaw, kodeksu cywilnego 634/1992 dziennika ustaw o ochronie konsumentów z późniejszymi zmianami. Reklamacje dotyczące udzielania świadczeń zdrowotnych uregulowane są w poniższym regulaminie reklamacji o udzielaniu świadczeń zdrowotnych.

1) Reklamację na świadczenia zdrowotne udzielane przez NeoVize może złożyć:

- pacjent
- prawny opiekun pacjenta
- osoba bliska w przypadku gdy pacjent nie jest w stanie sam tego zrobić ze względu na stan zdrowia, lub jeśli zmarł.
- osoba która otrzymała upoważnienie notarialne od pacjenta
pisemnie do ordynatora lub dyrektora kliniki, którego dotyczy reklamacja

2) Procedury rozpatrywania reklamacji w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych

- ordynator lub dyrektor kliniki jest zobowiązany zaproponować osobie składającej reklamację ustne rozwiązanie reklamacji jeżeli jest to zgodne z etycznymi zasadami.
- ordynator lub dyrektor kliniki jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od jej otrzymania; okres 30 dni może zostać przedłużony o kolejne 30 dni. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji jest zobowiązany do udowodnienia osobie składającej reklamację w ciągu 5 dni od daty jej otrzymania o przedłużeniu terminu o kolejne 30 dni.
- ordynator lub dyrektor kliniki prowadzi ewidencję reklamacji oraz sposobu jej załatwienia
- w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji przez ordynatora lub dyrektora kliniki zapewniona zostanie pomoc i niezbędna współpraca osobie składającej reklamację.

Jeżeli składający reklamację nie zgadza się z wynikiem reklamacji może wnieść pisemną skargę do wydziału zdrowia danego okręgu.

3) Procedura rozpatrywania reklamacji w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych:

- adres oraz dane osoby składającej reklamację
- adres oraz dane kliniki udzielającej świadczenia zdrowotne przeciwko któremu składana jest reklamacja
- powód reklamacji oraz dokładny jej opis
- zgoda pacjenta na wgląd do jego dokumentacji medycznej przez komisję lekarską
- podpis osoby składającej reklamację (pacjenta, opiekuna prawnego, osoby bliskiej pacjentowi w przypadku, kiedy pacjent nie może ze względu na swój stan zdrowia, zmarł lub osoby którą pacjent notarialnie upoważnił do jego reprezentowania).

4) Jeżeli osoba składająca reklamację złoży ją ponownie w tej samej sprawie a reklamacja nie będzie zawierała nowych faktów nie będzie ponownie rozpatrywana.

5) W przypadku wniesienia skargi do właściwego organu administracyjnego organ wydaje ocenę czy nastąpił błąd w udzieleniu świadczeń opieki zdrowotnej przez świadczeniodawcę. W przypadku błędnej oceny podjęte zostaną odpowiednie kroki celem jej naprawienia.

Praga dnia 1.1.2021


Bc. Petr Kocian, dyrektor