



Regulamin zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

1. Cel regulaminu

Celem niniejszego regulaminu jest zapewnienie Pacjentom poradni komercyjnej Szpitala Specjalistycznego w Brzezinach Sp. z o.o., możliwości zgłaszania wszelkich uwag, zastrzeżeń lub niezadowolonych z usług świadczonych przez poradnię. Reklamacje są rozpatrywane w sposób rzetelny, zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, z dbałością o interesy Pacjentów.

2. Definicje

- **Reklamacja** – zgłoszenie Pacjenta dotyczące niezadowolenia z jakości świadczonej usługi, błędów lub niezgodności.
- **Pacjent** – osoba fizyczna korzystająca z usług poradni komercyjnej.
- **Usługa** – wszystkie usługi świadczone przez poradnię, takie jak konsultacje, diagnozy, porady, badania diagnostyczne, terapie itp.

3. Sposoby zgłaszania reklamacji

Reklamacja może być zgłoszona przez Pacjenta na jeden z poniższych sposobów:

- **Osobiście** – w recepcji poradni, w godzinach pracy.
- **Telefonicznie** – przez kontakt z recepcją pod numerem telefonu podanym na stronie internetowej poradni.
- **E-mailowo** – na adres e-mailowy wskazany w regulaminie poradni.
- **Za pośrednictwem formularza reklamacyjnego** – dostępnego na stronie internetowej poradni lub w recepcji.

4. Wymogi formalne reklamacji

Aby reklamacja została rozpatrzona, powinna zawierać następujące dane:

- Imię i nazwisko Pacjenta.
- Numer telefonu lub adres e-mailowy Pacjenta.
- Opis reklamowanej usługi (w tym datę wykonania usługi i dane osoby świadczącej usługę).
- Szczegóły dotyczące zgłaszanego problemu lub niezadowolenia.
- Oczekiwania wobec rozwiązania reklamacji (np. zwrot kosztów, powtórzenie usługi, inna forma rekompensaty).



5. Termin zgłoszenia reklamacji

Reklamacje należy zgłaszać w terminie 14 dni od daty wykonania usługi. Reklamacje zgłoszone po tym terminie mogą zostać odrzucone, chyba że Pacjent wykazał uzasadnione powody opóźnienia.

6. Rozpatrzenie reklamacji

Po otrzymaniu reklamacji, poradnia podejmuje następujące kroki:

- **Weryfikacja reklamacji** – sprawdzenie, czy reklamacja spełnia wymagania formalne oraz analiza zgłoszonego problemu.
- **Kontakt z Pacjentem** – w przypadku potrzeby uzyskania dodatkowych informacji, pracownik poradni kontaktuje się z Pacjentem w celu wyjaśnienia sprawy.
- **Decyzja** – w ciągu 14 dni roboczych od daty zgłoszenia reklamacji, Pacjent otrzyma odpowiedź na temat podjętych działań, w tym ewentualnej decyzji o przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji.

7. Rozwiązania reklamacji

W zależności od rozpatrzenia reklamacji, mogą zostać zaproponowane następujące rozwiązania:

- **Powtórzenie usługi** – jeśli usługa została wykonana niezgodnie z umową, Pacjent może otrzymać powtórzenie usługi bez dodatkowych opłat.
- **Zwrot kosztów** – w przypadku, gdy reklamacja jest uzasadniona i nie można poprawić usługi, Pacjent może otrzymać pełny lub częściowy zwrot kosztów.
- **Rekompensata** – np. w formie rabatu na przyszłe usługi.

8. Dokumentowanie reklamacji

Wszystkie reklamacje są rejestrowane w systemie komputerowym poradni, a proces ich rozpatrywania dokumentowany. Pacjent ma prawo do uzyskania kopii zgłoszonej reklamacji oraz decyzji w tej sprawie.

9. Działania po rozpatrzeniu reklamacji

- **Monitoring** – po rozpatrzeniu reklamacji, poradnia podejmuje działania w celu zapobiegania podobnym sytuacjom w przyszłości.
- **Ocena procedury** – na podstawie zgłaszanych reklamacji, poradnia regularnie ocenia i doskonali procedurę reklamacyjną oraz jakość świadczonych usług.

10. Kontakt w sprawie reklamacji

Pacjent może skontaktować się z rejestracją poradni w celu uzyskania dodatkowych informacji lub w przypadku dalszych pytań dotyczących reklamacji, pod nr tel. (46) 880 40 28, wew. 1, e-mail: i.olczyk@szpital-brzeziny.pl.



www.szpital-brzeziny.pl
Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego
KRS 0000314018, NIP 833-138-44-12, Regon: 100-576-369,
Kapitał zakładowy: 13 186 000,00 PLN
TEL.(0-46) 874 20 02; 874 28 00, FAX. (0-46) 874 26 06; e-mail: sekretariat@szpital-brzeziny.pl