

## PROCEDURA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Szanowni Klienci,

Celem naszej firmy i wszystkich jej pracowników jest spełnianie oczekiwań pacjentów i świadczenie najwyższej jakości usług. Jeżeli jednak jesteście Państwo niezadowoleni z naszej pracy, przysługuje Wam prawo do złożenia reklamacji, która zostanie przez nas przyjęta do rozpatrzenia.

### Jak złożyć reklamację

Jeżeli nie uda się rozwiązać problemu powodującego Państwa niezadowolenie z personelem medycznym, prosimy o przesłanie reklamacji naszym asystantkom na

**Strona 1 z 3**

**MUDr. Martin Paciorek s.r.o.**, Wolkerova 830, 73801 Frýdek-Místek, IČO [numer identyfikacyjny]:  
04307071, NIP: CZ04307071

Spółka handlowa zarejestrowana w rejestrze handlowym prowadzonym przez Sąd Okręgowy w Ostrawie,  
sekcja C, num. 67226.

adres e-mailowy [info@primed.clinic](mailto:info@primed.clinic). Nasze asystentki niezwłocznie zajmą się Państwa reklamacją i udzielą Państwu niezbędnych informacji i wsparcia.

Reklamacje można składać również pisemnie na adres: MUDr. Martin Paciorek s.r.o., Na Nábřeží 1488/8b, 736 01 Havířov.

## Pouczenie:

Aby złożyć reklamację zgodnie z treścią ustawy nr 372/2011 Sb., o usługach zdrowotnych, musi ona spełniać wszystkie wymagania formalne przewidziane w ustawie. Jeżeli chcecie Państwo złożyć reklamację w sprawie świadczenia usług zdrowotnych lub czynności związanych z usługami zdrowotnymi, prosimy o uważne zapoznanie się z następującym pouczeniem.

Reklamację może złożyć:

Pacjent;

Opiekun prawny lub osoba wyznaczona na kuratora pacjenta;

Osoba bliska dla pacjenta w przypadku, gdy pacjent nie może sam złożyć reklamacji ze względu na swój stan zdrowia lub w razie śmierci pacjenta;

Osoba upoważniona przez pacjenta.

Osoba składająca reklamację ma ustawowy obowiązek udokumentowania swojej tożsamości. Złożenie reklamacji nie może odbywać się ze szkodą dla osoby składającej reklamację lub pacjenta.

Reklamacja powinna zawierać przynajmniej:

Dane identyfikacyjne osoby składającej reklamację (imię, nazwisko, adres zamieszkania);

Dane identyfikacyjne pacjenta, j.w. (jeżeli nie jest tożsamy z osobą składającą reklamację);

Wskazanie osoby lub działu, przeciwko któremu składana jest reklamacja;

**Strona 2 z 3**

**MUDr. Martin Paciorek s.r.o.**, Wolkerova 830, 73801 Frýdek-Místek, IČO [numer identyfikacyjny]: 04307071, NIP: CZ04307071

Spółka handlowa zarejestrowana w rejestrze handlowym prowadzonym przez Sąd Okręgowy w Ostrawie, sekcja C, num. 67226.

Przedmiot reklamacji, a więc wskazanie zasadniczych okoliczności;

Date i podpis osoby składającej reklamację.

## Rozpatrywanie reklamacji

Termin ustawowy na rozpatrzenie reklamacji wynosi 30 dni od dnia jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, termin ten może zostać przedłużony o kolejne 30 dni. Osoba składająca reklamację musi zostać poinformowana o przedłużeniu czasu na rozpatrzenie reklamacji. Jeśli reklamacja nie podlega naszym kompetencjom do jej rozpatrzenia, jesteśmy zobowiązani do jej przekazania w ciągu 5 dni od dnia jej otrzymania właściwemu rzeczowo podmiotowi i do poinformowania Państwa o takim przekazaniu.

Reklamację można rozpatrzyć również w formie ustnej, jeżeli pozwala na to charakter reklamacji i jeżeli zgodę na taką formę rozpatrzenia wyraża osoba składająca reklamację.

Reklamację uznaje się za rozpatrzoną wskutek pisemnego stanowiska odpowiadającego na reklamację, przekazanego osobie, która reklamację złożyła.

Nasza spółka prowadzi rejestr złożonych reklamacji i sposobu ich rozpatrzenia; upoważnione osoby mają prawo wglądu do rejestru w uzgodnionym uprzednio terminie.

Jeżeli stanowisko zaprezentowane w odpowiedzi na reklamację Państwa nie satysfakcjonuje, macie Państwo prawo złożenia skargi przed Urzędem okręgowym dla okręgu morawsko-śląskiego z zastrzeżeniem, że skarga ta musi wskazywać na powód Państwa niezgody z naszym stanowiskiem w sprawie reklamacji.