

## REGULAMIN REKLAMACJI I SKARG INVICTA SP. Z O.O.

### 1. Regulamin REKLAMACJI INVICTA SP. Z O.O.

Regulamin jest dokumentem jawnym, określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji i skarg przekazywanych do Invicta Sp. z o.o. przez Pacjentów oraz inne zainteresowane strony.

### 2. SPOSÓB ZGŁASZANIA REKLAMACJI

Reklamacje mogą być zgłaszane mailowo, pisemnie, faxem, osobiście lub telefonicznie

- a) pisemnie na adres:  
Biuro Zarządu Invicta  
ul. Trzy Lipy 3, 80-172 Gdańsk  
z dopiskiem „Reklamacja”
- b) wysyłając wiadomości e-mail na adres: [invicta@invicta.pl](mailto:invicta@invicta.pl)
- c) Kierownikom Oddziału Invicta osobiście w Klinice po wcześniejszym umówieniu się telefonicznym pod numerem tel.: (58) 58 58 810 lub telefonicznie
- d) osobiście w siedzibie Invicta Dyrektorowi ds. Medycznych po wcześniejszym umówieniu się telefonicznym pod numerem tel.: (58) 58 58 810
- e) Kierownikowi Laboratoriów Medycznych Invicta w zakresie wykonywanych badań oraz współpracy.

### 3. INFORMACJE NIEZBĘDNE DO ZGŁOSZENIA REKLAMACJI

Każda zgłaszana reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację,
- b) imię i nazwisko Pacjenta, którego dotyczy reklamacja (jeśli reklamacja składana jest przez osobę trzecią),
- c) adres i numer telefonu osoby zgłaszającej reklamację,
- d) adres i numer telefonu Pacjenta, którego dotyczy reklamacja (jeśli reklamacja składana jest przez osobę trzecią),
- e) opis zaistniałej sytuacji, która spowodowała niezadowolenie Pacjenta, w tym: wskazanie daty udzielenia świadczenia zdrowotnego oraz uzasadnienie reklamacji,
- f) oczekiwania związane z rozwiązaniem zaistniałej sytuacji.

**Zaznaczamy, że brak pełnych informacji może wydłużyć czas rozpatrzenia reklamacji.**

### 5. SPOSÓB ORAZ CZAS ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

- a) Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 30 dni od daty jej wpływu do Invicta sp. z o.o.
- b) W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji w ww. terminie nie jest możliwe np. ze względu na konieczność zebrania dodatkowej dokumentacji, konieczność konsultacji z lekarzem prowadzącym itp., pracownik Biura Zarządu informuje o powyższym osobę, której reklamacja dotyczy i wskazuje przewidywany termin jej rozpatrzenia.
- c) Rozpatrywanie reklamacji dotyczącej udzielenia świadczeń medycznych może wymagać analizy dokumentacji medycznej, uzyskiwania informacji o leczeniu Pacjenta od pracowników medycznych, pracowników obsługi i administracyjnych.
- d) Odpowiedzi na reklamacje udzielane są w formie:
  - pisemnej na adres wskazany i potwierdzony przez Pacjenta na Formularzu danych osobowych,
  - wiadomości e-mail na adres wskazany i potwierdzony przez Pacjenta na Formularzu danych osobowych,
  - telefonicznej na numer telefonu wskazany i potwierdzony przez Pacjenta na Formularzu danych osobowych,
  - osobistej w Klinice Invicta przez Kierownika Oddziału, bądź osobę przez niego wyznaczoną.

Pacjent ma prawo do wyboru sposobu otrzymania odpowiedzi na złożoną reklamację. W przypadku braku wskazania powyższej informacji, odpowiedź wysyłana jest w formie pisemnej na adres korespondencyjny wskazany i potwierdzony przez Pacjenta na Formularzu danych osobowych. List z odpowiedzią wysyłany jest za pośrednictwem poczty polskiej z opcją do rąk własnych za potwierdzeniem odbioru.

### 6. ODWOŁANIE OD ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ

Odwołanie się od otrzymanej odpowiedzi na złożoną reklamację możliwe jest w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi. Forma zgłoszenia oraz droga ponownego rozpatrzenia reklamacji odbywa się w sposób analogiczny do zgłaszanej pierwszorazowo reklamacji.

**DYREKTOR DS. MEDYCZNYCH**  
Agnieszka Wasik

**PREZES ZARZĄDU**  
Dorota Białobrzeska-Lukaszuk