



Zasady składania reklamacji - informacja o terminach i trybie ich rozpatrywania

Szanowni Państwo,

Zgodnie z ustawą z 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, każdy pacjent ma prawo do składania skarg, zażaleń i reklamacji na zachowanie lekarza, personelu medycznego, sposób czy jakość wykonanej usługi medycznej.

Co jest reklamacja ?

1. Każdy Pacjent korzystający ze świadczeń w Szpital Eskulap w Osielsku przy ul. Koperkowej 2 lub w Centrum Medycznym w Bydgoszczy przy ul. Cichej 41, ma prawo złożyć reklamację.
2. Za reklamację Szpital Eskulap uznaje każdą negatywną opinię, wyrażenie niezadowolenia lub oczekiwań innego przebiegu obsługi lub wykonywanego świadczenia.

Jak złożyć reklamację ?

1. Pacjent może złożyć reklamację w jeden z następujących sposobów:
 - a. wypełniając formularz reklamacji na stronie internetowej www.szpitaleskulap.pl w zakładce Dla Pacjenta – Opinie i Reklamacje;
 - b. wysyłając e-mail z reklamacjami na adres: reklamacje@szpitaleskulap.pl;
 - c. telefonicznie pod numerem: 52 32 65 800, koszt połączenia zgodny z taryfami operatora;
 - d. wysyłając lub składając w recepcji dowolnej Placówki Szpitala Eskulap pismo z reklamacją.
2. Jeżeli Pacjent nie korzysta z ww. formularza, składając reklamację w innej formie, Pacjent powinien podać:
 - a. imię i nazwisko oraz numer PESEL Pacjenta;
 - b. adres do korespondencji i adres e-mail lub numer telefonu, pod którymi Pacjent oczekuje na odpowiedź na reklamację;
 - c. określenie przedmiotu reklamacji;
 - d. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - e. oczekiwania Pacjenta w związku ze złożoną reklamacją;
 - f. czytelny podpis Pacjenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. Szpital Eskulap, rozpatruje reklamację Pacjenta i co do zasady udziela odpowiedzi na tę reklamację, w terminie 14 dni od dnia, w którym reklamacja Pacjenta została doręczona lub w inny sposób dotarła do Szpitala Eskulap.
4. Odpowiedź na reklamację Pacjenta (list polecony z potwierdzeniem odbioru) Szpital Eskulap doręcza na adres do korespondencji wskazany przez Pacjenta w reklamacji. O swoim stanowisku w sprawie reklamacji Szpital Eskulap może dodatkowo poinformować Pacjenta telefonicznie pod numerem wskazanym przez Pacjenta w reklamacji lub poprzez wiadomość e-mail przesłaną na adres e-mail wskazany przez Pacjenta w reklamacji.
 - a. Za dzień udzielenia odpowiedzi przez Szpital Eskulap na reklamację Pacjenta



Zasady składania reklamacji - informacja o terminach i trybie ich rozpatrywania

- uznaje się dzień nadania przez Szpital Eskulap przesyłki poleconej za potwierdzeniem odbioru w placówce pocztowej, a w przypadku przestania odpowiedzi za pośrednictwem poczty e-mail, dzień, w którym wysłana została stosowna wiadomość e-mail przez Szpital Eskulap.
- b. W przypadku, gdy Szpital Eskulap nie uzna reklamacji złożonej przez Pacjenta za zasadną, Pacjent ma prawo do wystąpienia na drogę postępowania sądowego zgodnie z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa.
5. Administratorem danych osobowych Pacjenta pozyskanych w związku z postępowaniem reklamacyjnym jest Szpital Eskulap z siedzibą w Osielsku 86-031 przy ul. Koperkowej 2;
6. Przestrzeganie zasad ochrony danych w Szpital Eskulap nadzoruje wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można skontaktować się poprzez adres poczty elektronicznej rodo@szpitaleskulap;
7. Dane osobowe pacjenta przetwarzane będą w następujących celach i w oparciu o następujące podstawy prawne:
- a. Cel przetwarzania danych Podstawa prawna przetwarzania danych Obsługa procesu reklamacji art. 6 ust. 1 lit. b)
 - b. Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (realizacja umowy) art. 9 ust. 2 lit. h) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (zapewnienie opieki zdrowotnej oraz leczenia) Dochodzenie, ustalenie ewentualnych roszczeń lub obrona przed roszczeniami, art. 6 ust. 1 lit. f)
 - c. Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (prawnie uzasadniony interes – dochodzenie, ustalenie roszczeń, lub obrona przed roszczeniami) art. 9 ust. 1 lit. f
 - d. Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (dochodzenie lub obrona roszczeń)
 - e. Odbiorcami danych osobowych Pacjenta będą podmioty świadczące usługi na rzecz Szpital Eskulap, w szczególności obsługę informatyczną, usługi call center, usługi księgowo, usługi prawnicze.
 - f. Odbiorcami danych mogą być również podmioty upoważnione do odbioru danych na podstawie przepisów prawa takie jak np. NFZ, laboratoria, szpitale i inne placówki medyczne.
 - g. Dane osobowe Pacjenta będą przechowywane: - w związku z obsługą reklamacji dotyczących świadczeń zdrowotnych: przez okres przechowywania dokumentacji medycznej zgodnie z właściwymi przepisami prawa tj. przez okres 20 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu w dokumentacji medycznej, z zastrzeżeniem ustawowych wyjątków. - w związku z realizacją innych celów przetwarzania (w tym obsługi reklamacji dotyczących innych spraw niż udzielanie świadczeń zdrowotnych): przez okres świadczenia usług. Następnie dane będą archiwizowane przez



Zasady składania reklamacji - informacja o terminach i trybie ich rozpatrywania

okres, w którym właściwe przepisy prawa nakazują przechowywanie danych lub przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń. Po upływie wskazanych wyżej okresów dane osobowe będą usuwane lub anonimizowane zgodnie z obowiązującymi przepisami.

8. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Pacjenci przysługują następujące prawa:
 - a. prawo dostępu do treści danych, prawo do sprostowania danych, prawo do usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania danych, prawo do przenoszenia danych,
 - b. prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
 - c. prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
9. Wszystkie wskazane wyżej prawa mają zastosowanie w zakresie wynikającym z przepisów Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych. Prawa te Pacjent może realizować poprzez wysłanie wniosku na dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych (zgodnie z pkt. 11 powyżej) lub dane kontaktowe Szpital Eskulap (zgodnie z pkt. 10 powyżej).
10. Podanie przez Pacjenta danych osobowych w celu zgłoszenia reklamacji dotyczących udzielenia świadczeń zdrowotnych wynika z właściwych przepisów prawa (m.in.: ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta) i jest obowiązkowe. Podanie danych w celu realizacji pozostałych celów przetwarzania jest dobrowolne, lecz niezbędne do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji.