



Procedura składania skarg, zażaleń i reklamacji

1. Pacjent skargę, zażalenie lub reklamację (dalej: skargę) składa na Rejestracji Medycznej w placówce w której doszło do zdarzenia.
2. Pracownik Przychodni Amodent przyjmuje skargę Pacjenta, wydaje Pacjentowi „Formularz Skargi” oraz służy pomocą przy jego wypełnianiu. „Formularz Skargi” zawiera dane Pacjenta, opis zdarzenia będącego przedmiotem skargi, oświadczenia Pacjenta oraz czytelny podpis Pacjenta i Pracownika przyjmującego skargę.
3. Nie zostaną rozpatrzone skargi:
 - a. bez podpisu Pacjenta pod „Formularzem Skargi”,
 - b. złożone ustnie, telefonicznie, e-mailowo, bez uzupełnienia i złożenia podpisu pod „Formularzem Skargi”,
 - c. stojące w oczywistej sprzeczności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, zwłaszcza przepisami dotyczącymi: udzielania świadczeń zdrowotnych, w tym w ramach ubezpieczenia w Narodowym Funduszu Zdrowia, recept lekarskich, skierowań medycznych, zwolnień lekarskich,
 - d. stojące w oczywistej sprzeczności z przepisami wewnętrznymi Przychodni Amodent, zwłaszcza „Regulaminem Przychodni Amodent”
 - e. w których Pacjent zataił istotne dla skargi informacje lub podał informacje niezgodne z prawdą.
4. Każda skarga spełniająca formalne wymagania zostanie rozpatrzona w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 14 dni roboczych, o czym Pacjent zostanie poinformowany telefonicznie lub e-mailowo.
5. Kierownik Przychodni AMODENT jest dostępny telefonicznie wyłącznie we wtorki i czwartki w godzinach: 11:00 – 13:00 pod numerem: 508 798 758. Osobiste spotkanie z Kierownikiem jest możliwe tylko po umówieniu się telefonicznie we wskazanych powyżej dniach i godzinach. Telefoniczny bądź osobisty kontakt z Kierownikiem Przychodni Amodent nie zwalnia Pacjenta z konieczności stosowania się do powyższej Procedury składania skarg, zażaleń i reklamacji.

Informujemy, że w Przychodni Amodent prowadzony jest monitoring oraz nagrywane są rozmowy telefoniczne.

Jakiegolwiek przejawy agresji słownej lub fizycznej w stosunku do personelu Przychodni Amodent spotkają się konsekwencjami przewidzianymi w Kodeksie Karnym z dn. 6.06.1997 r. K.K. (Dz. U. nr 88, poz. 553) i mogą skutkować wezwaniem ochrony Przychodni AMODENT i/lub Policji.

W przypadku nagłego pogorszenia się samopoczucia i wystąpienia poważnych problemów zdrowotnych podczas wizyty w Przychodni Amodent należy bezzwłocznie powiadomić personel Przychodni Amodent. Zostanie Państwu udzielona niezbędna pomoc pielęgniarska lub lekarska, a także zostanie wezwane pogotowie ratunkowe w zależności od potrzeb.

POZOSTAŁE ADRESY I TELEFONY:

Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, Rzecznik Praw Pacjenta, ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa
tel. (22) 532 82 50, faks (22) 532 82 30, e-mail: sekretariat@bpp.gov.pl
Bezpłatna infolinia: 0 800 190 590 od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 - 21.00

Dział Skarg i Wniosków MOW NFZ, ul. Chałubińskiego 8, 00-613 Warszawa
tel: (22) 582 84 21, e-mail: skargi@nfz-warszawa.pl

Pacjent, którego prawo do świadczeń zdrowotnych nie jest realizowane w sposób dla niego zadowalający, może także złożyć skargę do: Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Lekarskiej, Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych, Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

PRZYCHODNIA LEKARSKO STOMATOLOGICZNA "AMODENT"
ul. Dzieci Warszawy 29 lok. U10, 11, 12, 02-495 Warszawa
NIP: 522-123-34-26, REGON: 010231648