

Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej OPTIDENT

M. Borowińska-Madej, P. Madej S. C.

ul. Obozowa 63/65, 01-418 Warszawa

NIP: 5272320980

Procedura składania skarg i wniosków

Szanowni Państwo,

prowadząc Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej OPTIDENT staramy się zapewnić Państwu najlepszą opiekę i leczenie. Dokładamy starań, aby wszystkie zaproponowane przez nas rozwiązania były dla Państwa satysfakcjonujące. Informacje od naszych Pacjentów są dla nas niezwykle cenne, ponieważ pozwalają na poprawę i dostosowywanie sposobu działania do Państwa oczekiwań. Jednocześnie pragniemy poinformować, że wszelkie uwagi dotyczące obsługi pacjenta oraz leczenia można zgłaszać zgodnie z procedurą opisaną poniżej.

Skargi i wnioski można składać:

1. Bezpośrednio u Kierownika NZOZ OPTIDENT w siedzibie firmy (ul. Obozowa 63/65, 01-418 Warszawa) po uprzednim umówieniu się na spotkanie. Terminy spotkań ustalane są indywidualnie. Jest to najdogodniejsza forma składania zastrzeżeń dotyczących działalności ze względu na możliwość natychmiastowej reakcji i szybkiego rozwiązania problemu.
2. Pisemnie: wysyłając list na adres NZOZ OPTIDENT, ul. Obozowa 63/65, 01-418 Warszawa lub pozostawiając pisemną skargę w recepcji od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-21:00.
3. Poczta elektroniczną na adres optident.home.pl.

Pismo powinno zawierać:

1. Imię, nazwisko i adres (oraz imię i nazwisko pacjenta, jeśli skargę składa jego przedstawiciel).
2. Dane świadczeniodawcy, którego skarga dotyczy.
3. Dokładny opis zdarzenia.

Odpowiedzi na złożone reklamacje są udzielane niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony. W tym przypadku Pacjent powinien otrzymać

powiadomienie o wydłużonym czasie rozpatrywania reklamacji wraz z uzasadnieniem przyczyny braku możliwości udzielenia odpowiedzi w terminie oraz wskazaniem okoliczności, które muszą zostać wyjaśnione oraz wskazaniem terminu udzielenia odpowiedzi nie dłuższego niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Odpowiedź na reklamacje powinna być udzielona w formie właściwej dla sposobu otrzymania skargi.

Z poważaniem,
Kierownik NZOZ OPTIDENT
Małgorzata Borowińska-Madej