

**PROCEDURA REKLAMACYJNA REGULAMIN PROCEDURY REKLAMACYJNEJ DLA PACJENTÓW
DOLNOŚLĄSKIE CENTRUM CHIRURGII RĘKI I MEDYCYNY ESTETYCZNEJ CHIROPASTICA Z DNIA
01.01.2017 ROKU.**

§1 Zasady reklamacji

1. Regulamin określa zasady procedury reklamacyjnej rozumianej jako zwrot poniesionych kosztów za wykonane świadczenia medyczne na rzecz Pacjentów Chiropastica (Osób Uprawnionych), w placówce medycznej Chiropastica.
2. Wysokość zwrotu środków (zwane dalej Refundacją) obejmuje maksymalnie 80% poniesionych kosztów za świadczenia medyczne z zastrzeżeniem, że placówka medyczna Chiropastica w przypadku zwrotu środków Osobie Uprawnionej zachowuje minimalną kwotę w wysokości 1000 zł w przypadku zabiegów operacyjnych.
3. Prawo do skorzystania z Refundacji przysługuje Pacjentom Chiropastica, którzy zawnieśli o zwrot środków na piśmie zgodnie z wymogami formalnymi i otrzymali pisemną zgodę od Lekarza prowadzącego oraz Kierownictwa placówki medycznej Chiropastica,
4. Refundacja za leczenie medyczne przysługuje wyłącznie Pacjentom, którzy poddali się zabiegom z zakresu nieinwazyjnej medycyny estetycznej lub przeszli leczenie operacyjne (w tym także zabiegi z zakresu chirurgii estetycznej) w placówce medycznej Chiropastica.
5. Refundacji nie podlegają usługi z zakresu:
 - 1) konsultacji lekarskich
 - 2) zakupu materiałów medycznych (np. opatrunki)
 - 3) zakup kremów i kosmetyków
6. W przypadku, gdy zwrot środków obejmuje zabieg lub świadczenia objęte promocją, od kwoty zwrotu odjęta zostaje kwota promocji.

§ 2 Procedura wypłaty środków

1. Osoba Uprawniona ubiegająca się o zwrot kosztów zobowiązana jest do złożenia wniosku o refundację kosztów (szczegółowe informacje w p. 2 poniżej), wraz z kompletem wymaganych dokumentów w terminie 30 dni od daty wykonania usługi.
2. Prawidłowo skompletowany wniosek o refundację kosztów leczenia powinien zawierać:
 - 1) Dane osobowe i adresowe Osoby Uprawnionej do refundacji, na rzecz której zostały wykonane świadczenia
 - 2) Wykaz wykonanych świadczeń zgodnie z zakresem usług
 - 3) Ilość świadczeń danego rodzaju
 - 4) Datę wykonania świadczenia
 - 5) Uzasadnienie ubiegania się o zwrot kosztów za leczenie medyczne

6) Cenę jednostkową świadczenia PROCEDURA REKLAMACYJNA

7) Numer konta bankowego Osoby Uprawnionej

8) Numer tel. kontaktowego Osoby Uprawnionej

3. Wymaganymi dokumentami jako załączniki do wniosku refundacji są:

1) Wystawiona przez placówkę medyczną faktura lub rachunek na Osobę Uprawnioną (lub w przypadku świadczeń zdrowotnych zrealizowanych na rzecz dziecka, na opiekuna prawnego), wraz ze specyfikacją wykonanych w danym terminie usług. Z dokumentu powinno wynikać jednoznacznie kiedy było wykonane świadczenie.

2) Faktura/rachunek musi zawierać wskazaną formę płatności. W przypadku, gdy Osoba Uprawniona dokona płatności dostawcy przelewem- dowód zapłaty.

3) Kopia skierowania- jeśli świadczenie lub uprawnienia w ramach Umowy takiego wymagają. (jako załącznik).

4. Wniosek o refundację wraz z dokumentami należy dostarczyć do Dolnośląskie Centrum Chirurgii Ręki i Medycyny Estetycznej Chiropastica pod adresem: ul. Dąbrowskiego 1-2U, 50-457 Wrocław

5. Kierownictwo placówki medycznej Chiropastica zatwierdza wypłatę środków:

1) Po sprawdzeniu kompletności i poprawności dokumentów.

2) Po weryfikacji danych formalnych zawartych we wniosku. W przypadku niezgodności formalnych, Dolnośląskie Centrum Chirurgii Ręki i Medycyny Estetycznej Chiropastica poinformuje bezpośrednio osobę składającą wniosek telefonicznie lub pisemnie.

6. W przypadku otrzymania dokumentacji niekompletnej lub niepoprawnie wypełnionej, w szczególności :

1) błędnie wypełniony Wniosek o Refundację

2) braku podpisanego Wniosku o Refundacji wraz upoważnieniem do pozyskania przez Dolnośląskie Centrum Chirurgii Ręki i Medycyny Estetycznej Chiropastica dokumentacji medycznej

3) brak wymaganych załączników (skierowanie, specyfikacja)

4) nieprawidłowy wykaz wykonanych świadczeń

5) wykaz świadczeń na rzecz osoby nieuprawnionej

6) wykaz świadczeń poza placówką medyczną Chiropastica

7) brak możliwości weryfikacji poprawności danych ze strony Dolnośląskie Centrum Chirurgii Ręki i Medycyny Estetycznej Chiropastica

8) brak prawidłowo wystawionej faktury/rachunku z potwierdzeniem zapłaty Dolnośląskie Centrum Chirurgii Ręki i Medycyny Estetycznej Chiropastica poinformuje bezpośrednio osobę składającą

wniosek telefonicznie lub pisemnie o konieczności uzupełnienia wymaganych danych lub braku możliwości otrzymania refundacji.

7. Dolnośląskie Centrum Chirurgii Ręki i Medycyny Estetycznej Chiropastica ma prawo sprawdzić wiarygodność danych podanych przez Osoby Uprawnione (Wnioskodawcę), poprzez zażądanie dodatkowych dokumentów lub sprawdzenie danych w odpowiednich instytucjach/placówkach realizujących świadczenia na co Osoba Uprawniona wyrazi zgodę we wniosku o refundację. Refundacja nie będzie rozpatrzona, jeżeli Osoba Uprawniona nie udzieli stosownej zgody, o której mowa powyżej.

8. Refundacja kosztów leczenia nastąpi w terminie do 30 dni od otrzymania kompletu poprawnych dokumentów, na wskazany na wniosku numer konta bankowego.

§3 Postanowienia końcowe

1. Każda Osoba uprawniona ubiegająca się o refundację kosztów leczenia jest zobowiązana zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.

2. Każda Osoba uprawniona ubiegająca się o refundację kosztów leczenia jest obowiązana do przesłania poprawnie wypełnionego wniosku o refundację, wraz z wymaganą dokumentacją.

3. W kwestiach nieujętych w Regulaminie decyzję ostateczną podejmuje Kierownictwo placówki medycznej Chiropastica.

4. Dolnośląskie Centrum Chirurgii Ręki i Medycyny Estetycznej Chiropastica zastrzega sobie możliwość dokonania zmian w/w regulaminie, o czym poinformuje z 30-dniowym wyprzedzeniem na stronie www.chiropastica.pl, przy czym wnioski o refundację złożone w ostatnim dniu roboczym obowiązywania regulaminu, rozpatrywane będą według zasad w nim określonych.