



Szczególne Warunki Udzielania Świadczeń Zdrowotnych dla klientów ENEA S.A. (SWU)

§ 1. Postanowienia ogólne

Niniejsze Szczególne Warunki Udzielania Świadczeń Zdrowotnych dla klientów ENEA S.A. („SWU”), spółka **LUX MED sp. z o.o.**, z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Postępu 21C, (02–676) Warszawa, wpisana pod numerem KRS 0000265353 do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, której nadano NIP 527-252-30-80 oraz numer REGON 140723603, o kapitale zakładowym w wysokości: 516 078 000,00 zł („LUX MED”), regulują zasady udzielania Świadczeń zdrowotnych osobom fizycznym objętym Programem Rabatowym w ramach umowy partnerskiej zawartej pomiędzy LUX MED sp. z o.o. a ENEA S.A. („Umowa”).

§ 2. Definicje

Określenia użyte w SWU oznaczają:

1. **Choroba** – nieprawidłowy, według ogólnie uznanej wiedzy medycznej, stan fizyczny lub psychiczny organizmu;
2. **Ciąża o przebiegu fizjologicznym** – ciąża o przebiegu prawidłowym, niewymagająca podczas swojego przebiegu objęcia opieką perinatalną w ośrodku referencyjnym, hospitalizacji będącej w bezpośrednim związku z ciążą, w szczególności na oddziale patologii ciąży z przyczyn leżących po stronie zarówno matki jak i płodu;
3. **Ciąża wysokiego ryzyka** – ciąża charakteryzująca się zagrożeniem dla zdrowia lub życia matki lub płodu, związanym z występowaniem czynników ryzyka statystycznie zwiększających częstość powikłań ciąży i porodu, które mogą mieć związek ze schorzeniami występującymi przed ciążą, schorzeniami występującymi w trakcie ciąży, nałogami, przeszłością położniczą i ginekologiczną, schorzeniami występującymi w rodzinie;
4. **Karta Rabatowa** – Karta Rabatowa „ENERGIA + Zdrowie” - dokument uprawniający do korzystania z Programu Rabatowego przez Osoby uprawnione;
5. **Lekarz** – osoba posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami polskiego prawa w tym w szczególności ustawy z dnia 5 grudnia 1996 roku o zawodach lekarza i lekarza dentyisty (tj. z dnia 27 września 2011 r. (Dz.U. Nr 277, poz. 1634 z późn.zm.);
6. **Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie będące następstwem ekspozycji na fizyczne czynniki zewnętrzne, niezależne od woli ani stanu zdrowia Pacjenta. Za Nieszczęśliwy wypadek nie uważa się Chorób występujących w sposób nagły;
7. **Osoba uprawniona (Pacjent)** – osoba fizyczna wskazana, na zasadach określonych w Umowie oraz w Regulaminie Programu Rabatowego jako Osoba uprawniona do otrzymywania Świadczeń zdrowotnych z Rabatem;
8. **Placówka medyczna** – jednostka organizacyjna przedsiębiorstwa podmiotu wykonującego działalność leczniczą, uprawniona do udzielania Świadczeń zdrowotnych ambulatoryjnych lub szpitalnych, działająca na terenie i zgodnie z prawem obowiązującym w Rzeczpospolitej Polskiej;
9. **Placówki własne** – ogólnodostępne ambulatoryjne Placówki medyczne LUX MED działające pod marką LUX MED i Medycyna Rodzinna, wskazane na stronie internetowej: www.luxmed.pl;
10. **Placówki współpracujące** – podmioty wykonujące działalność leczniczą współpracujące z LUX MED, wskazane na stronie internetowej: www.luxmed.pl/placowkiwspolpracujace_wspolplacenie;
11. **Program Rabatowy** – Program określony Regulaminem Programu Rabatowego uprawniający do korzystania przez Osoby uprawnione z Rabatów na Świadczenia zdrowotne;
12. **Rabat** – wskazany w Regulaminie Programu Rabatowego, rabat kwotowy lub zniżka procentowa od aktualnej ceny Świadczenia zdrowotnego w Placówce własnej lub Placówce współpracującej;
13. **Regulamin Programu Rabatowego** – regulamin stanowiący integralną część Umowy określający zasady objęcia Programem Rabatowym;
14. **Sporty wysokiego ryzyka** – wszelkie sporty lotnicze, motolotniarstwo, paralotniarstwo, szybownictwo oraz pilotowanie jakichkolwiek samolotów silnikowych, baloniarstwo, wszelkie odmiany skoków spadochronowych, skoki na linie, kolarstwo górskie, sporty motorowe i motorowodne, jazda na skuterkach wodnych, kitesurfing, alpinizm, wspinaczka wysokogórska, skalna, skałkowa, speleologia, taternictwo jaskiniowe, skoki narciarskie, snowboard oraz narciarstwo z wyjątkiem uprawianych rekreacyjnie na wyznaczonych trasach, bobsleje, rafting i inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, nurkowanie przy użyciu specjalistycznego sprzętu, sporty walki, myślistwo oraz jazda konna;
15. **Świadczenie zdrowotne** – konsultacja lekarza lub konsultacje w zakresie psychologii, dietetyki, logopedii, fizjoterapii realizowane przez LUX MED, wizyta domowa lub zlecenie przez lekarza LUX MED badanie lub zabieg: pielęgniarstwa, diagnostyczny lub leczniczy, uzasadnione Chorobą lub niezbędną z medycznego punktu widzenia potrzebą jej zapobiegania bądź Nieszczęśliwym wypadkiem oraz Świadczenia zdrowotne związane z prowadzeniem ciąży o przebiegu fizjologicznym, określone i realizowane przez LUX MED zgodnie z zakresem określonym w Umowie;
16. **Wyczynowe uprawianie sportu** – za wyczynowe uprawianie sportu uważa się: uprawianie dyscyplin sportowych w ramach sekcji lub klubów sportowych, polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach i zawodach sportowych, jak również uprawianie dyscyplin sportowych w celach zarobkowych oraz uczestniczenie w wyprawach lub ekspedycjach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi.

W zależności od kontekstu, terminy wyrażone w liczbie pojedynczej mogą mieć znaczenie liczby mnogiej lub odwrotnie.

§ 3. Organizacja udzielania Świadczeń zdrowotnych Osobom uprawnionym



1. Świadczenia zdrowotne dostępne są wyłącznie w Placówkach własnych oraz w Placówkach współpracujących w godzinach ich funkcjonowania.
2. Warunkiem udzielenia Świadczenia zdrowotnego jest uprzednie uzgodnienie terminu jego wykonania z LUX MED w sposób wskazany w ust. 3 poniżej.
3. Termin wykonania Świadczenia zdrowotnego w Placówkach własnych można zarezerwować osobiście w Placówce własnej lub za pośrednictwem:
 - 1) Komunikatora e-center, który jest dostępny na stronie www.luxmed.pl;
 - 2) Aplikacji Portal Pacjenta, która jest dostępna na stronie www.luxmed.pl – po założeniu specjalnego konta i dopełnieniu pozostałych formalności rejestracyjnych;
 - 3) infolinii, pod numerem: **22 33 22 888**;
 - 4) Innego sposobu wskazanego przez LUX MED.
4. Termin wykonania Świadczenia zdrowotnego w Placówkach współpracujących można zarezerwować osobiście w Placówce współpracującej, dzwoniąc bezpośrednio do Placówki współpracującej lub w inny sposób wskazany przez LUX MED.
5. Badania diagnostyczne i laboratoryjne wykonywane są wyłącznie na podstawie wskazań medycznych wynikających z procesu diagnostycznego i leczenia prowadzonego przez Lekarza LUX MED oraz wystawionego przez Lekarza LUX MED skierowania. Dotyczy to również pozostałych Świadczeń zdrowotnych wymagających skierowania.
6. Korzystanie ze Świadczeń zdrowotnych wykonywanych przez LUX MED odbywa się po okazaniu przez Osobę uprawnioną potwierdzającego jej tożsamość dokumentu tożsamości oraz Karty Rabatowej. W szczególnych przypadkach (tj. do momentu otrzymania Karty Rabatowej przez Klienta oraz w przypadku jej zgubienia lub zniszczenia) Osoba uprawniona będzie mogła skorzystać z Programu Rabatowego pod warunkiem podania numeru PESEL i okazania dokumentu tożsamości a w przypadku wizyty w Placówce współpracującej Osoba uprawniona zobowiązana będzie dodatkowo powołać się na umowę zawartą pomiędzy ENEA S.A. a LUX MED.
7. Pacjent powinien stawić się na wizytę z co najmniej 10-minutowym wyprzedzeniem przed wyznaczoną godziną wykonania Świadczenia zdrowotnego.
8. W przypadku stawienia się Pacjenta z 10-minutowym lub większym opóźnieniem, LUX MED może odmówić wykonania Świadczenia zdrowotnego.
9. W przypadku, gdy Pacjent nie będzie mógł stawić się na umówioną wizytę z przyczyn losowych, powinien niezwłocznie odwołać zaplanowaną wizytę w sposób opisany w ust. 3 powyżej.
10. Jeżeli Pacjent nie ukończył 18 roku życia, na udzielenie Świadczeń zdrowotnych wymagana jest zgoda jego przedstawiciela ustawowego, a gdy Pacjent nie ma przedstawiciela ustawowego lub porozumienie się z nim jest niemożliwe - zezwolenie sądu opiekuńczego.
11. Rodzice są przedstawicielami ustawowymi dziecka pozostającego pod ich władzą rodzicielską. W przypadku Pacjenta, który nie ukończył 18 roku życia, rodzice są zobowiązani towarzyszyć takiemu Pacjentowi w trakcie wykonywania Świadczeń zdrowotnych.
12. Jeżeli zachodzi potrzeba przeprowadzenia konsultacji lekarskiej lub badania diagnostycznego bez ingerencji w integralność fizyczną Pacjenta, który nie ukończył 18 roku życia, zgodę na przeprowadzenie takiego Świadczenia zdrowotnego może wyrazić także opiekun faktyczny tego Pacjenta. Uprzednio opiekun faktyczny jest zobowiązany do przedstawienia pisemnej zgody przedstawiciela ustawowego Pacjenta, który nie ukończył 18 roku życia, na wykonanie takiego Świadczenia zdrowotnego oraz zgody tego przedstawiciela ustawowego na przekazanie opiekunowi faktycznemu informacji o stanie zdrowia Pacjenta, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu.
13. Zarówno przedstawiciel ustawy Pacjenta, który nie ukończył 18 lat, jak i opiekun faktyczny takiego Pacjenta, obecni podczas udzielania Świadczeń zdrowotnych temu Pacjentowi, są zobowiązani do przedstawienia LUX MED dokumentu tożsamości potwierdzającego ich tożsamość.
14. W przypadku, kiedy LUX MED w sposób określony w przepisach obowiązującego prawa nie uzyska potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych Osoby uprawnionej ubiegającej się o udzielenie takiego świadczenia przez LUX MED (w szczególności wyrażającej wolę nabycia leku, środka spożywczego specjalnego przeznaczenia żywieniowego lub wyrobu medycznego, dla którego wydana została decyzja administracyjna o objęciu refundacją), a Osoba uprawniona wie, że ma do nich prawo, wówczas Osoba uprawniona okaże LUX MED dowód osobisty, paszport, prawo jazdy albo w przypadku osoby, która nie ukończyła 18. roku życia legitymację szkolną oraz przedstawi LUX MED dokument potwierdzający powyższe uprawnienia Osoby uprawnionej lub złoży pisemne oświadczenie o przysługującym Osobie uprawnionej prawie do Świadczeń zdrowotnych.
15. LUX MED uprawniony jest do powierzenia wykonywania Świadczeń zdrowotnych, w szczególności badań diagnostycznych i specjalistycznych konsultacji lekarskich, innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą uprawnionym do wykonywania tych świadczeń na podstawie odrębnych przepisów. Wynagrodzenie należne na rzecz tych podmiotów z tytułu wykonania ww. zleceń uiszcza LUX MED. LUX MED dołoży należytej staranności przy wyborze wspomnianych podmiotów.

§ 4. Dokumentacja medyczna i dane osobowe

1. W związku z udzielaniem Świadczeń zdrowotnych LUX MED prowadzi dokumentację medyczną Osoby uprawnionej.
2. Tryb, warunki prowadzenia dokumentacji medycznej oraz sposób jej udostępniania Osobom uprawnionym, przedstawicielom ustawowym Osób uprawnionych i osobom trzecim określają właściwe przepisy prawa.
3. Sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii dokumentacji medycznej i ich wydanie następuje za pokwitowaniem wnioskodawcy, a w przypadkach określonych w przepisach prawa również na koszt wnioskodawcy.
4. Dokumentacja związana z udzielaniem Świadczenia zdrowotnego sporządzana jest w języku polskim, poza przypadkami, gdy przepis prawa przewiduje możliwość sporządzenia dokumentacji medycznej w języku łacińskim.



5. Zgodnie z art. 25 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz.U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 ze zm.) administratorem danych osobowych Osób uprawnionych jest LUX MED.
 6. Dane osobowe przetwarzane będą w celu w celu udzielania Świadczeń zdrowotnych oraz dokonywania rozliczeń z tego tytułu.
 7. Dane osobowe będą udostępniane Placówkom współpracującym w celu udzielania Świadczeń zdrowotnych oraz dokonywania rozliczeń z tego tytułu.
 8. Dane osobowe mogą być także przekazywane – w niezbędnym i wymaganym zakresie – podmiotom trzecim, w tym podmiotom wykonującym na zlecenie LUX MED czynności związanych z pozyskiwaniem danych osobowych członków rodzin osób uprawnionych w celu udzielania świadczeń zdrowotnych. LUX MED pozyskał dane osobowe od ENEA S.A., z siedzibą w Poznaniu Górecka 1, (60-201) Poznań w ramach Umowy i umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
 9. Osoby uprawnione posiadają prawo dostępu do treści swoich danych, ich poprawiania oraz na podstawie art. 32 ust. 1 pkt 7 ustawy o ochronie danych osobowych przysługuje im prawo wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania ich danych ze względu na szczególną sytuację, jak również – na podstawie art. 32 ust. 1 pkt 8 ustawy o ochronie danych osobowych mają prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych i przekazywania danych osobowych innemu administratorowi danych.
- 10) leczenia zakażenia wirusami HIV (AIDS), wirusami wirusowego zapalenia wątroby (z wyłączeniem WZW typu A) oraz schorzeń będących następstwem w/w zakażeń;
 - 11) będących wynikiem uczestnictwa Osoby uprawnionej w locie w charakterze pilota, członka załogi lub pasażera samolotu wojskowego lub prywatnego nielicencjonowanych linii lotniczych;
 - 12) badań diagnostycznych niezbędnych do planowego leczenia szpitalnego, realizowanego w ramach świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane Osobom uprawnionym nie obejmują Świadczeń zdrowotnych, których konieczność udzielenia Osobie uprawnionej wynika bezpośrednio lub pośrednio z:

§ 5. Wyłączenia

1. Świadczenia zdrowotne udzielane Osobom uprawnionym nie obejmują:
 - 1) diagnozowania i leczenia zaburzeń płodności, w tym ciąży będącej wynikiem ww. postępowania o ile jest to ciążą wysokiego ryzyka;
 - 2) diagnozowania i leczenia związanego ze zmianą płci;
 - 3) przeprowadzania zabiegów aborcji oraz leczenia ich następstw;
 - 4) prowadzenia ciąży wysokiego ryzyka;
 - 5) diagnozowania i leczenia protetycznego, ortodontycznego, periodontologicznego, implantologicznego;
 - 6) diagnozowania i leczenia oraz zabiegów lub operacji z zakresu medycyny estetycznej, chirurgii plastycznej oraz kosmetyki a także leczenia niepożądanego następstw wymienionych w zdaniu poprzednim procedur;
 - 7) diagnozowania i leczenia niezleconego lub niewykonanego w Placówkach własnych i współpracujących przez LUX MED;
 - 8) wystawiania orzeczeń, zaświadczeń, oświadczeń, wniosków niezwiązanych z koniecznością kontynuacji procesu diagnostycznego i terapeutycznego prowadzonego w Placówce własnej lub Placówce współpracującej (wyłączenie nie dotyczy świadczeń medycyny pracy - o ile jest objęte zakresem Świadczeń zdrowotnych, druków ZUS ZLA);
 - 9) leczenia sanatoryjnego i uzdrowiskowego oraz pobytów rehabilitacyjnych, w domu opieki lub innej placówce opiekuńczo-leczniczej lub leczniczo-pielęgniarskiej, w której Osoba uprawniona przebywa z przyczyn medycznych, rodzinnych lub społecznych;
 - 10) leczenia zakażenia wirusami HIV (AIDS), wirusami wirusowego zapalenia wątroby (z wyłączeniem WZW typu A) oraz schorzeń będących następstwem w/w zakażeń;
 - 11) będących wynikiem uczestnictwa Osoby uprawnionej w locie w charakterze pilota, członka załogi lub pasażera samolotu wojskowego lub prywatnego nielicencjonowanych linii lotniczych;
 - 12) badań diagnostycznych niezbędnych do planowego leczenia szpitalnego, realizowanego w ramach świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane Osobom uprawnionym nie obejmują Świadczeń zdrowotnych, których konieczność udzielenia Osobie uprawnionej wynika bezpośrednio lub pośrednio z:
- 1) działań wojennych, działań zbrojnych, stanu wojennego, wojny domowej, rewolucji, stanu wyjątkowego, cywilnego zamachu stanu, aktów terroryzmu, służby wojskowej, udziału w misjach wojskowych lub stabilizacyjnych, czynnego uczestnictwa Pacjenta w zamieszkach, rozruchach lub strajkach;
 - 2) stosowania naukowo nieuznanych metod leczenia oraz medycyny niekonwencjonalnej, ludowej i orientalnej, stosowania leków niedopuszczonych do użytku w Polsce oraz ich następstw, jak również udziału Pacjenta w eksperymentach medycznych, badaniach klinicznych lub podobnych badaniach związanych ze zdrowiem, oraz ich następstw;
 - 3) transplantacji organów lub tkanek, komórek, hodowli komórkowych (pochodzenia naturalnego lub sztucznego), w tym także z wykorzystaniem autoprzeszczepu, wszczepianie implantów i urządzeń;
 - 4) Wyczynowego uprawiania sportów lub uprawnia Sportów wysokiego ryzyka;
 - 5) epidemii, stanów kłęski żywiołowej lub katastrof naturalnych ogłoszonych i potwierdzonych przez właściwe organy administracji państwowej;
 - 6) działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego oraz czynników biologicznych i chemicznych w zakresie szkodliwym dla człowieka;
 - 7) prowadzenia pojazdu przez Pacjenta bez uprawnień lub prowadzenia pojazdu bez aktualnego badania technicznego, zgodnych z obowiązującymi przepisami lub prowadzenia pojazdu pod wpływem alkoholu, narkotyków albo innych środków odurzających, psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o przeciwdziałaniu narkomanii (tekst jednolity Dz.U. z 2012 r. poz. 124 z późn. zm.);
 - 8) usiłowania popełnienia przez Pacjenta samobójstwa, samookaleczenia, świadomego spowodowania rozstroju zdrowia, popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa lub wykroczenia;
 - 9) działania umyślnego, samodzielnego diagnozowania, leczenia, modyfikacji zaleconego leczenia;
 - 10) pozostawiania pod wpływem, nadużycia lub zatrucia dobrowolnie spożywanymi: alkoholem, narkotykami, innymi substancjami odurzającymi lub psychotropowymi, tytoniem, lekami stosowanymi niezgodnie z zaleceniem Lekarza;



- 11) detoksykacji, zabiegów odwykowych oraz leczenia odwykowego;
- 12) uzyskania Świadczeń zdrowotnych za pomocą czynów zakazanych, prób wyłudzenia lub celowego wprowadzenia LUX MED w błąd.

§ 6. Odpowiedzialność

1. LUX MED co do zasady ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Osoby uprawnione, o ile szkody te pozostają w bezpośrednim związku z udzielaniem Świadczeń zdrowotnych. Jednakże LUX MED nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Osoby uprawnione szkody pozostające w bezpośrednim związku z udzielaniem Świadczeń zdrowotnych, jeżeli do nich dojdzie:
 - 1) na skutek działania siły wyższej lub
 - 2) na skutek niezastosowania się Pacjenta do zaleceń personelu medycznego LUX MED lub
 - 3) w razie nieotrzymania od Osoby uprawnionej lub przedstawiciela ustawowego Osoby uprawnionej informacji potrzebnych do wykonania Świadczenia zdrowotnego, zatajenia takich informacji, a także w przypadku, gdy podane przez Osobę uprawnioną, przedstawiciela Osoby uprawnionej lub opiekuna faktycznego informacje okażą się nieprawdziwe;
 - 4) w przypadkach, gdy nie można przypisać winy LUX MED, a w sytuacji określonej w art. 430 Kodeksu cywilnego, nie można przypisać winy osobie, której LUX MED powierzył wykonanie czynności.
2. LUX MED oświadcza, że posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Świadczeń zdrowotnych.

§ 7. Reklamacje

1. Reklamacją jest każda negatywna opinia zgłaszana przez Osobę uprawnioną (Pacjenta) lub w jego imieniu przez pełnomocnika, dotycząca konkretnego, dającego się zidentyfikować zdarzenia (usługi, procedury medycznej lub elementu obsługi), zgłoszona na piśmie, pocztą elektroniczną, na odpowiednim formularzu dostępnym dla Pacjentów, telefonicznie, ustnie oraz niezależnie od tego do kogo została skierowana i przez kogo przyjęta.
2. Reklamacje można zgłosić w dowolnej formie, w tym na formularzu reklamacyjnym który można znaleźć także na stronach www. oraz w każdej Placówce. Zgłosić reklamację można kierując ją na adres: obsługa.klienta@luxmed.pl oraz telefonicznie – operatorowi Infolinii lub pisemnie na adres: Dział Zarządzania Reklamacjami - Departament Obsługi Klienta, LUX MED sp. z o.o. ul. Postępu 21 C, 02-676 Warszawa lub jak powyżej zaznaczono anonimowo lub na formularzu ankiety ocen po wizycie.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej, chyba że na życzenie reklamującego wystarczającą będzie odpowiedź w innej formie, np. odpowiedź może zostać udzielona ustnie lub telefonicznie.
4. Każda reklamacja, która wpłynie do LUX MED, zostaje zarejestrowana w systemie zgłoszeń LUX MED.
5. Dla prawidłowego i szybkiego przebiegu spraw sugerujemy, aby, każda reklamacja zawierała informacje:

- dane osoby, której reklamacja dotyczy (imię i nazwisko, Pesel, data urodzenia, adres pocztowy lub elektroniczny, na jaki trafić ma odpowiedź) oraz informacje o danych Klienta (imię i nazwisko, PESEL), który zawarł umowę z ENEA,
- opis przedmiotu reklamacji i okoliczności jej złożenia (data, miejsce) oraz treść uwag przekazanych przez składającego skargę,
- dane osoby składającej reklamację jeśli nie jest nią osoba, której reklamacja dotyczy.

6. Jeśli osoba składająca reklamację nie jest uprawniona do uzyskania informacji, jakie zawarte być powinny w odpowiedzi (np. reklamacja nie dotyczy jej bezpośrednio a zawarte w wyjaśnieniach informacje mają charakter medyczny) – osoba składająca reklamację otrzymuje odpowiedź opisującą tryb postępowania oraz fakt i termin rozpatrzenia sprawy, zaś informacje o charakterze medycznym mogą być przekazane tylko Pacjentowi, którego reklamacja dotyczy.
7. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w terminie 14 dni od dnia przyjęcia reklamacji. W przypadkach, gdy wyjaśnianie reklamacji lub podjęcie decyzji nie jest możliwe w takim terminie - udzielana jest odpowiedź zawierająca informacje o wdrożeniu wyjaśnień, dotychczasowych ustaleniach, jeśli takie są, oraz o przewidywanym trybie rozpatrzenia.

§ 8. Obowiązki Osób uprawnionych

1. Osoba uprawniona jest zobowiązana do:
 - 1) ścisłego przestrzegania zaleceń lekarskich wydawanych przez Lekarzy;
 - 2) przestrzegania zasad organizacji pracy w Placówkach medycznych w części dotyczącej pacjentów;
 - 3) przestrzegania terminów wykonania Świadczeń zdrowotnych uzgodnionych z LUX MED;
 - 4) przybycia w uzgodnionym terminie do Placówki medycznej lub poinformowania LUX MED o rezygnacji ze Świadczenia zdrowotnego niezwłocznie, nie później niż 12 godzin przed ustalonym terminem jego wykonania;
 - 5) powstrzymania się od wszelkich działań utrudniających lub uniemożliwiających udzielenie świadczenia przez LUX MED.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie Świadczenia zdrowotne udzielane przez LUX MED podlegają przepisom prawa polskiego.
2. W sprawach związanych z zakresem i zasadami udzielania Świadczeń zdrowotnych rozstrzyga, prezentując tym samym stanowisko LUX MED, Przewodniczący Rady Naukowej LUX MED .

Niniejszy dokument wchodzi w życie z dniem 01.04.2015 r.