

PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

1. Modalități de înaintare a unei reclamații:

NOVUS MEDICAL CLINICĂ SRL pune la dispoziția pacienților următoarele modalități de înaintare a reclamațiilor:

- în scris, la **sediul clinicii**, la adresa: strada Vasile Lupu, nr. 2, bl. 32 EF, parter, Ploiesti -Prahova – Departamentul Secretariat NOVUS MEDICAL CLINICĂ;
- în scris, la **punctul de lucru** al clinicii, la adresa: Bd-ul Republicii, nr. 143, bl. 31B1-31B2, Ploiesti -Prahova – Departamentul Secretariat NOVUS MEDICAL CLINICĂ;
- prin e-mail, la adresa contact@novusmedical.ro

În vederea înaintării reclamațiilor la sediul clinicii, la punctul de lucru al clinicii sau prin e-mail, vă informăm că programul pentru depunerea reclamațiilor se desfășoară de Luni până Vineri, între orele 07.00 – 19.30 la sediu/ punctul de lucru și Sambăta, între orele 08.00 – 14.30 la punctul de lucru, cu excepția zilelor de sărbătoare legală sau declarate libere prin decizie administrativă.

2. Conținutul unei reclamații:

Pentru a putea răspunde reclamațiilor în cel mai scurt timp, pacienții sunt rugați să includă în reclamație următoarele informații:

- ❖ numele și prenumele pacientului și investigația efectuată/ solicitată;
- ❖ numărul de telefon și adresa de e-mail la care pot fi contactați;
- ❖ data întocmirii reclamației;
- ❖ descrierea detaliată a situației sau a aspectelor reclamate;
- ❖ modalitatea aleasă pentru comunicarea răspunsului NOVUS MEDICAL CLINICĂ referitor la reclamația efectuată (telefonic sau e-mail) cu mențiunea expresă a numărului de contact și/sau a adresei de e-mail la care pacientul dorește să-i fie comunicat răspunsul din partea Novus Medical Clinică.

Indiferent de modalitatea de înaintare a reclamațiilor aleasă, acestea trebuie făcute în scris și semnate de către pacient, ulterior depuse la sediu/ punctul de lucru ale clinicii, sau fie scanate și transmise pe e-mail.

3. Termenul de depunere a reclamațiilor de către pacienți:

Orice reclamație efectuată de către pacienți referitoare la serviciile clinicii trebuie adresată în scris în termen maxim de 15 zile de la data apariției motivului pentru care se înaintează reclamația.

4. Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor de către Novus Medical Clinică:

Termenul de soluționare a unei reclamații este între 5 și 10 zile lucrătoare de la data primirii sau înregistrării acesteia de către NOVUS MEDICAL CLINICĂ SRL, prin oricare din modalitățile enumerate mai sus.

5. Modalitățile de informare a pacienților cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de către Novus Medical Clinică pentru soluționarea reclamațiilor:

Pacienții vor fi informați în termen de maxim 10 zile lucrătoare cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de către Novus Medical Clinică pentru soluționarea reclamațiilor prin una din următoarele modalități, în funcție de opțiunea exprimată:

- ✓ în scris, prin e-mail la adresa indicată de către reclamant;
- ✓ telefonic, la numărul de telefon indicat de către reclamant;

6. Soluționarea litigiilor:

În cazul în care pacienții sunt nemulțumiți de modalitatea în care au fost soluționate reclamațiile, aceștia au posibilitatea de a se adresa:

Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C);

Instanțelor judecătorești competente.

APROBAT LA DATA DE: 08.04.2024

ADMINISTRATOR NOVUS MEDICAL CLINICĂ S.R.L.

Dr. FILIP MARILENA IULIANA