

REKLAMACJE

1. Każdy Pacjent korzystający ze świadczeń w Placówkach Okulistycznych Optegra Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie („Optegra”) ma prawo złożyć reklamację.
2. Za reklamację Optegra uznaje każdą negatywną opinię, wyrażenie niezadowolenia lub oczekiwań innego przebiegu obsługi lub wykonywanego świadczenia.
3. Pacjent może złożyć reklamację w jeden z następujących sposobów:
 - 3.1. wypełniając formularz reklamacji na stronie internetowej www.optegra.com.pl w zakładce REKLAMACJE;
 - 3.2. wysyłając e-mail z reklamacjami na adres: reklamacje@optegra.com.pl;
 - 3.3. telefonicznie pod numerem: 222 426 260 koszt połączenia zgodny z taryfami operatora;
 - 3.4. wypełniając formularz reklamacji w recepcji dowolnej Placówki Okulistycznej Optegra w Polsce (adresy Placówek znajdują się na stronie www.optegra.com.pl);
 - 3.5. wysyłając lub składając w recepcji dowolnej Placówki Okulistycznej Optegra w Polsce pismo z reklamacjami skierowane do Optegra.
4. W formularzu reklamacji dostępnym na stronie www.optegra.com.pl w zakładce REKLAMACJE, w formularzu udostępnionym w recepcji Placówki Okulistycznej Optegra, a jeżeli Pacjent nie korzysta z ww. formularza, składając reklamacje w innej formie, Pacjent powinien podać:
 - 4.1. imię i nazwisko oraz numer PESEL Pacjenta;
 - 4.2. adres do korespondencji i adres e-mail lub numer telefonu, pod którymi Pacjent oczekuje na odpowiedź na reklamację;
 - 4.3. określenie przedmiotu reklamacji;
 - 4.4. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4.5. oczekiwania Pacjenta w związku ze złożoną reklamacją;
 - 4.6. czytelny podpis Pacjenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej
5. Optegra, rozpatruje reklamację Pacjenta i co do zasady udziela odpowiedzi na tę reklamację w terminie 14 dni od dnia, w którym reklamacja Pacjenta została doręczona lub w inny sposób dotarła do Optegra.
6. Odpowiedź na reklamację Pacjenta (list polecony z potwierdzeniem odbioru) Optegra doręcza na adres do korespondencji wskazany przez Pacjenta w reklamacji. O swoim stanowisku w sprawie reklamacji Optegra może dodatkowo poinformować Pacjenta telefonicznie pod numerem wskazanym przez Pacjenta w reklamacji lub poprzez wiadomość e-mail przesłaną na adres e-mail wskazany przez Pacjenta w reklamacji.
7. Za dzień udzielenia odpowiedzi przez Optegra na reklamację Pacjenta uznaje się dzień nadania przez Optegra przesyłki poleconej za potwierdzeniem odbioru w placówce pocztowej, a w przypadku przesłania odpowiedzi za pośrednictwem poczty e-mail, dzień, w którym wysłana została stosowna wiadomość e-mail przez Optegra.

8. Jeżeli Optegra nie odpowie na reklamację w terminie określonym w pkt. 5 powyżej, przyjmuje się, że reklamacja Pacjenta została uwzględniona.

9. W przypadku, gdy Optegra nie uzna reklamacji złożonej przez Pacjenta za zasadną, Pacjent ma prawo do wystąpienia na drogę postępowania sądowego zgodnie z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa.

10. Administratorem danych osobowych Pacjenta pozyskanych w związku z postępowaniem reklamacyjnym jest Optegra Polska Sp. z o.o. ul. Bitwy Warszawskiej 1920r nr 18, 02-366 Warszawa (Optegra);

11. Przestrzeganie zasad ochrony danych w Optegra nadzoruje wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można skontaktować się poprzez adres poczty elektronicznej iod@optegra.com.pl;

12. Dane osobowe pacjenta przetwarzane będą w następujących celach i w oparciu o następujące podstawy prawne:

Cel przetwarzania danych	Podstawa prawna przetwarzania danych
Obsługa procesu reklamacji	art. 6 ust. 1 lit. b) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (realizacja umowy)
	art. 9 ust. 2 lit. h) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (zapewnienie opieki zdrowotnej oraz leczenia)
Dochodzenie, ustalenie ewentualnych roszczeń lub obrona przed roszczeniami,	art. 6 ust. 1 lit. f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (prawnie uzasadniony interes – dochodzenie, ustalenie roszczeń, lub obrona przed roszczeniami)
	art. 9 ust. 1 lit. f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (dochodzenie lub obrona roszczeń)

13. Odbiorcami danych osobowych Pacjenta będą podmioty świadczące usługi na rzecz Optegra, w szczególności obsługę informatyczną, usługi call center, usługi księgowo, usługi prawnicze. Odbiorcami danych mogą być również podmioty upoważnione do odbioru danych na podstawie przepisów prawa takie jak np. NFZ, laboratoria, szpitale i inne placówki medyczne. Dane osobowe mogą być także przekazywane dla wewnętrznych celów administracyjnych podmiotom należącym do grupy kapitałowej Optegra, w tym Optegra UK Limited z siedzibą w Wielkiej Brytanii.

14. Dane osobowe Pacjenta mogą być przekazywane do państwa trzeciego (tj. państwa nienależącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego) – Zjednoczone Królestwo Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej. Podstawą prawną przekazania danych do tego państwa jest decyzja Komisji Europejskiej stwierdzająca odpowiedni poziom ochrony danych osobowych w tym państwie. Aby otrzymać szczegółowe informacje na temat stosowanych zabezpieczeń, należy skontaktować się wysyłając zapytanie na adres e-mail: iod@optegra.com.pl.

15. Dane osobowe Pacjenta będą przechowywane:

- w związku z obsługą reklamacji dotyczących świadczeń zdrowotnych: przez okres przechowywania dokumentacji medycznej zgodnie z właściwymi przepisami prawa tj. przez okres 20 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu w dokumentacji medycznej, z zastrzeżeniem ustawowych wyjątków.

- w związku z realizacją innych celów przetwarzania (w tym obsługi reklamacji dotyczących innych spraw niż udzielanie świadczeń zdrowotnych): przez okres świadczenia usług. Następnie dane będą archiwizowane przez okres, w którym właściwe przepisy prawa nakazują przechowywanie danych lub przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń.

Po upływie wskazanych wyżej okresów dane osobowe będą usuwane lub anonimizowane zgodnie z obowiązującymi przepisami.

16. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Pacjenci przysługują następujące prawa:
 - a) prawo dostępu do treści danych, prawo do sprostowania danych, prawo do usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania danych, prawo do przenoszenia danych,
 - b) prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
 - c) prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
17. Wszystkie wskazane wyżej prawa mają zastosowanie w zakresie wynikającym z przepisów Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych. Prawa te Pacjent może realizować poprzez wysłanie wniosku na dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych (zgodnie z pkt. 11 powyżej) lub dane kontaktowe Optegra (zgodnie z pkt. 10 powyżej).
18. Podanie przez Pacjenta danych osobowych w celu zgłoszenia reklamacji dotyczących udzielenia świadczeń zdrowotnych wynika z właściwych przepisów prawa (m.in.: ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta) i jest obowiązkowe. Podanie danych w celu realizacji pozostałych celów przetwarzania jest dobrowolne, lecz niezbędne do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji.