

## **Regulamin dotyczący badania satysfakcji Pacjenta w Centrum Medycznym ENEL – MED S.A. z siedzibą w Warszawie**

### **§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000275255, NIP 5242593360, REGON 140802685, kapitał zakładowy 28 280 279,00 zł (dalej jako ENEL-MED) umożliwia Pacjentom, wobec których zostały wykonane usługi, wypełnienie ankiety, która ma na celu dokonanie przez Pacjenta oceny zrealizowanej usługi, w tym oceny personelu realizującego usługę.
2. Regulamin określa zasady zbierania ankiet oraz publikacji wystawionych przez Pacjentów ocen.

### **§ 2. Zasady zbierania ankiet**

1. Pacjent ma możliwość wypełnienia ankiety w jeden z poniższych sposobów:
  - 1) podczas rozmowy telefonicznej (jeśli Pacjent ma aktywną zgodę uprawniającą na tego rodzaju kontakt) po zrealizowanej usłudze;
  - 2) w systemie ENEL-MED (systemie online oraz aplikacji mobilnej) poprzez aktywny przycisk „Oceń wizytę”.
2. Ankieta składa się z pytań dotyczących: personelu medycznego, obsługi administracyjnej, czasu oczekiwania na wizytę oraz z opinii dotyczącej polecenia miejsca, w którym realizowana była usługa.
3. Pacjent ma możliwość wyrażenia oceny w sposób liczbowy:
  - 1) w skali od 1 do 6 – w przypadku oceny personelu medycznego oraz obsługi administracyjnej
  - 2) w skali od 0 do 10 – w przypadku opinii dotyczącej czasu oczekiwania na wizytę,
  - 3) w skali od 0 do 10 – w przypadku opinii dotyczącej polecenia miejsca, w którym realizowana była usługa.
4. Za udział w ankiecie Pacjentom nie przysługuje żadne wynagrodzenie lub inne profity. Ocena w ankiecie jest oceną subiektywną.

### **§ 3. Publikacja ocen**

1. ENEL-MED publikuje oceny wystawione przez Pacjentów w ankietach dotyczące lekarzy świadczących na rzecz Pacjenta usługę.
2. Z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej oceny publikowane są od momentu zebrania jednej ankiety na temat danego lekarza.
3. Wyniki ankiet w zakresie oceny lekarzy – z zastrzeżeniem zasad określonych w niniejszym dokumencie – prezentowane są:
  - a) na stronie internetowej [www.enel.pl](http://www.enel.pl) – w miejscu publikacji listy lekarzy oraz publikacji sylwetki danego lekarza
  - b) w systemie ENEL-MED (systemie online oraz aplikacji mobilnej) – przy umawianiu wizyty

- c) na stronie sklepu internetowego [www.enelsklep.pl](http://www.enelsklep.pl) – w miejscu prezentowania dostępnych terminów do danego lekarza
- 4. Oceny lekarzy, z zastrzeżeniem ust. 5-7 poniżej, prezentowane są w postaci wypełnionych gwiazdek.
- 5. Najwyższa możliwa do uzyskania przez lekarza nota to sześć gwiazdek.
- 6. Liczba prezentowanych i wypełnionych gwiazdek jest średnią ocen, które zostały zebrane przez cały okres świadczenia przez danego lekarza usług ze wszystkich ankiet wypełnionych przez Pacjentów (zarówno pozytywnych jak i negatywnych). Średnia ocen prezentowana jest z dokładnością do części setnych.
- 7. Oceny nie są publikowane gdy:
  - a) lekarz nie otrzymał żadnej oceny – w takiej sytuacji prezentowane gwiazdki są niewypełnione
  - b) lekarz nie wyraził zgody lub cofnął wcześniej wyrażoną zgodę na publikację oceny dotyczącej sposobu świadczenia przez niego usług – w takiej sytuacji gwiazdki nie są w ogóle prezentowane

#### **§ 4. Weryfikacja ocen**

1. Pacjent ma możliwość wypełnienia ankiety tylko po zrealizowanej wobec niego usłudze. Wymóg zrealizowania usługi oznacza pewność, co do tego, że oceny zostały wystawione przez Pacjentów, którzy faktycznie korzystali z usług ENEL-MED.
2. Wyniki ankiety są analizowane zbiorczo i nie są związane z danymi osoby wypełniającej ankietę.
3. Ankiety służą wyłącznie do badania satysfakcji Pacjentów korzystających z usług ENEL-MED.