

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 i opinii.

§ 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:
 - 1) pytań dotyczących: personelu medycznego, obsługi administracyjnej, czasu oczekiwania na wizytę oraz miejsca, w którym realizowana była usługa;
 - 2) miejsca na wyrażenie przez Pacjenta opinii/napisanie komentarza.
3. Pacjent ma możliwość udzielenia odpowiedzi na pytania (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 i opinii

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 – 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 – 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.
8. ENEL-MED jest uprawniona do publikacji opinii/komentarzy wyrażonych w ankiecie przez Pacjenta:
 - 1) na stronach internetowych prowadzonych przez ENEL-MED, w tym na stronie www.enel.pl, www.estell.pl, www.enelsport.pl, www.enelsenior.pl
 - 2) w systemie ENEL-MED (systemie online oraz aplikacji mobilnej)
 - 3) na stronie sklepu internetowego www.enelsklep.pl
 - 4) w social mediach, w tym facebook
 - 5) w materiałach reklamowych i ofertowych
 - 6) w placówkach/ oddziałach, w tym na monitorach znajdujących się w częściach wspólnych dla pacjentów oraz w pomieszczeniach pracowniczych
 - 7) przy opisach/ profilach prezentujących specjalistów/ lekarzy.
9. Zamieszczając w ankiecie komentarz/opinie Pacjent udziela ENEL-MED niewyłącznej, nieodpłatnej, odwołalnej, bezterminowej, bez ograniczeń terytorialnych licencji na wykorzystanie, powielanie, rozpowszechnianie, publiczne udostępnianie oraz edytowanie wyrażonych komentarzy/opinii. Udzielona licencja uprawnia Enel-Med w szczególności do publikowania komentarza/opinii we wskazanych w ust. 8 powyżej miejscach, w tym do publikowania jej w całości lub w części w celach marketingowo – reklamowych.
10. Komentarze/opinie wyrażone przez Pacjenta nie mogą:
 - 1) naruszać praw i dóbr osobistych osób trzecich
 - 2) zawierać sformułowań o charakterze wulgarnym lub obraźliwym

- 3) naruszać powszechnie obowiązującego prawa lub dobrych obyczajów
- 4) zawierać danych osobowych osób trzecich
- 5) zawierać technicznie szkodliwych elementów, takich jak wirusy lub robaki komputerowe, czy inne potencjalnie szkodliwe oprogramowanie lub pliki.

§ 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 oraz opinie zostały wystawione przez Pacjentów, którzy faktycznie korzystali z usług ENEL-MED.
2. Wyniki ankiety oraz wyrażone komentarze/opinie są analizowane zbiorczo i nie są wiązane z danymi osoby wypełniającej ankietę. Opinie/komentarze wyrażone przez Pacjentów publikowane są bez podawania jakichkolwiek danych Pacjentów.

Regulamin obowiązuje od 20.05.2025 r.