



Informacja dla członków **Solidarności** w Polskiej Spółce Gazownictwa

W dniu wczorajszym to jest **14 listopada 2019** odbyło się kolejne cykliczne spotkanie przedstawicieli związków zawodowych w Polskiej Spółce Gazownictwa z przedstawicielami pracodawcy i Lux Medu.

Po raz kolejny przedstawiono usługodawcy jakim jest Lux Med, szereg problemów i uwag związanych ze świadczeniem usługi, jaką jest opieka medyczna dla pracowników Polskiej Spółki Gazownictwa i ich rodzin.

Zauważono, że dalej pomimo wcześniejszych zapewnień przedstawicieli Lux Medu istnieją limity skierowań i wizyt u lekarzy w Zakładzie Gazowniczym Kielce. Opiekun LM ponownie zapewnia, iż takie limity nie powinny istnieć. Różna powyższą sprawę.

Dalej występują braki lekarzy w określonych specjalizacjach na przykład neurolog, ortopeda, psychiatra, endokrynolog.

Zwracano także uwagę na problemy związane z korzystaniem z portalu PACJENTA, który zdaniem przedstawicieli Lux Medu ma ułatwiać możliwość rejestracji wizyt i innych przydatnych świadczeń, recept i konsultacji - natomiast dalej są z tym problemy. Opiekun medyczny z Lux Medu zapewniał o trwających dalej intensywnych pracach nad ulepszeniem powyższego i stwierdził, że od stycznia 2020 roku winno wszystko być już dużo lepiej.

Wskazywano także – dotyczy to zwłaszcza placówek współpracujących - że pomimo umawiania się na konkretną godzinę, po przyjeździe do danej przychodni trzeba oczekiwać swoje w kolejce.

Problemem jest też zrobienie (w miarę krótkim czasie) badań związanych z medycyną pracy. Często dochodzi do sytuacji (zwłaszcza tyczy to monterów), gdzie zrealizowanie wszystkich niezbędnych badań jest rozciągnięte w czasie i trwa nawet tydzień. Powoduje to dezintegrację pracy w danej Gazowni. Przedstawiciele Lux Medu zapewniali przyjrzeć się powyższej sytuacji. Jednocześnie padł apel, aby Pracownicy, którzy będą mieli badania okresowe, już z miesięcznym wyprzedzeniem zaczęli umawiać wizyty, a nie w przeddzień kończącego się okresu.

Następnie przedstawiciele ZZ zwrócili także uwagę na bardzo odległe i trudne w ustalaniu terminy dotyczące rehabilitacji i ilości skierowań na nią. Tutaj jednak nie ma określonych terminów realizacji rehabilitacji, ale przedstawiciele Lux Medu postarają się też tę sprawę u siebie omówić.

Co do kwestii małej ilości skierowań na rehabilitację, otrzymaliśmy w odpowiedzi informację, że lekarz najczęściej wypisuje trzy świadczenia i jeżeli zachodzi dalsza potrzeba prowadzenia rehabilitacji, sam rehabilitant może wystawić wniosek o kontynuowanie jej w kolejnych zabiegach.

Zwracano także uwagę na problemy związane z brakiem dostępności wielu specjalistów i długim czasem oczekiwania na możliwość przyjęcia przez lekarza wskazanej specjalności. W odpowiedzi padło





stwierdzenie, że w Polsce brakuje wielu lekarzy i to samo dotyczy niestety Lux Medu, ale starają się jak najbardziej rzetelnie wywiązać z umowy.

Na zakończenie spotkania przedstawiciele pracodawcy zwrócili uwagę, że w przyszłym roku trzeba będzie na nowo rozpocząć procedurę wyłaniania usługodawcy opieki medycznej dla pracowników Polskiej Spółki Gazownictwa i tutaj trzeba będzie bardzo precyzyjnie zapisać wiele uwarunkowań, które powinien spełnić przyszły opiekun medyczny. Obecna umowa kończy się w styczniu 2022 roku.

Natomiast przedstawiciele Lux Medu po raz kolejny apelowali, aby każda sytuacja, która jest odczytywana przez pracownika jako problem była przez niego zgłaszana.

Dlatego też zachęcamy wszystkich członków związku i ich rodziny o przekazywanie wszelkich uwag i wątpliwości **o złej obsłudze lub niedogodnościach** z nią związanych bezpośrednio lub telefonicznie do Lux Med-u.

Zgłoszenie reklamacji:

- poprzez wypełnienie [Formularza reklamacji na stronie internetowej](#) www.luxmed.pl w sekcji Dla Pacjentów
- poprzez złożenie reklamacji **w formie pisemnej** w każdym miejscu świadczenia usług: z wykorzystaniem Formularza reklamacji udostępnionego przez recepcję lub w każdej innej dowolnej formie,
- poprzez pismo skierowane do Grupy LUX MED,
- **ustnie**, w każdym miejscu świadczenia usług bezpośrednio każdemu pracownikowi recepcji lub za pośrednictwem całodobowej Infolinii **22 33 22 888**
- **mailowo** na adres: obsługa.klienta@luxmed.pl,

• Reklamacja winna zawierać dane:

- **Dane osoby, której reklamacja dotyczy**

Imię i nazwisko:

Adres e-mail:

Numer telefonu:

Nazwa i adres Przychodni

Data zdarzenia

Opis sytuacji:

Namawiamy również do zapoznania się z obowiązującymi w standardami obsługi, bo tylko posiadając tę wiedzę możemy świadomie żądać właściwej obsługi.

Standardy te są opublikowane w naszym Intranecie.

SEKRETARZ
Komisji Zakładowej NSZZ „Solidarność”
w Polskiej Spółce Gazownictwa sp. z o.o.

Roman Wawrzyniak