



**Lider  
Zaufania  
Pacjentów**

**Regulamin Ogólnopolskiego Konkursu i Programu Jakości  
„Lider Zaufania Pacjentów”  
(edycja I - 2024)**

**§ 1**

1. Program „Lider Zaufania Pacjentów”, zwany dalej Programem, służy ocenianiu, identyfikowaniu, certyfikowaniu i promowaniu podmiotów działających w sektorze ochrony zdrowia i branżach pokrewnych (np. farmaceutycznej, SPA), które wyróżniają się jakością obsługi Pacjentów (Klientów) i dzięki temu budują zaufanie do swojej działalności, oferty i marki.

2. W Programie przyznaje się Certyfikat oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Pacjentów”. Certyfikat oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Pacjentów” stanowią znaki prawnie chronione w rozumieniu przepisów o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

3. Program organizowany jest w skali ogólnopolskiej w rocznych cyklach edycyjnych. Mogą w nim brać udział przedsiębiorstwa, przedsiębiorcy, instytucje publiczne, podmioty wykonujące działalność leczniczą, zakłady opieki zdrowotnej, organizacje pozarządowe oraz inne podmioty (jednostki organizacyjne) prowadzące działalność gospodarczą.

4. Podstawowym celem Programu jest wspieranie podmiotów polskiego sektora ochrony zdrowia i sektorów pokrewnych oraz rozwoju przedsiębiorstw, przedsiębiorców, instytucji publicznych, podmiotów wykonujących działalność leczniczą, zakładów opieki zdrowotnej, organizacji pozarządowych i innych podmiotów (jednostek organizacyjnych) prowadzących działalność gospodarczą na rynku ochrony zdrowia i rynkach pokrewnych poprzez identyfikowanie i promowanie podmiotów dbających o wysoką kulturę obsługi pacjenta (klienta) i najwyższe standardy jakościowe (profesjonalne) w kooperacji z interesariuszami zewnętrznymi.

**§ 2**

1. W Programie można uzyskać następujące Certyfikaty i Znaki Jakości (Godła Promocyjne):

- a) Certyfikat i Godło Promocyjne „Lider Zaufania Pacjentów” – otrzymują je uczestnicy Programu, którzy w toku oceny certyfikacyjnej otrzymali co najmniej 41 punktów na 80 punktów możliwych do uzyskania.
- b) Wyróżnienie Specjalne „Złoty Laur w Obsłudze Pacjenta” - otrzymują je uczestnicy Programu, którzy w toku oceny certyfikacyjnej otrzymali co najmniej 75 punktów rankingowych.

2. Organizator Programu zastrzega sobie prawo przyznania (nadania) w Programie dodatkowych certyfikatów o charakterze specjalnym, które mogą otrzymać uczestnicy Programu, wyróżniający się na tle pozostałych szczególnym poziomem (stopniem) spełniania kryteriów jakościowych Programu. W celu wyłonienia Laureatów dodatkowych certyfikatów o charakterze specjalnym, o których mowa w zd. 1, Organizator może zasięgać opinii Ekspertów Programu, powoływanych spośród wybitnych przedstawicieli świata nauki.

3. Główne świadczenie realizowane przez Organizatora Programu na rzecz Podmiotów uczestniczących w Programie obejmuje wykonanie usługi certyfikacji jakości, która polega na dokonaniu analizy i oceny uczestnika Programu, zgodnie z postanowieniami niniejszego

Regulaminu, przy wykorzystaniu metody badań marketingowych pn. „metoda tajemniczego klienta”.

### **§ 3**

1. Podmiot, któremu Organizator przyznał (nadał) Certyfikat oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Pacjentów” ma prawo posługiwania się przedmiotowym Certyfikatem oraz Znakiem Jakości z oznaczeniem roku, w którym Certyfikat został przyznany, przez okres 12 miesięcy od dnia oficjalnego ogłoszenia wyników danej edycji Programu.

2. W okresie, o którym mowa w ust. 1, Certyfikat oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Pacjentów” mogą być wykorzystywane do wszelkich celów związanych z promocją Podmiotu, któremu nadano Certyfikat, a w szczególności mogą być umieszczane przez ten Podmiot na stronach internetowych, banerach, materiałach promocyjnych, wizytówkach, tablicach informacyjnych, reklamach, wydawnictwach i w *social mediach*.

3. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 1, Podmiot, któremu Organizator przyznał (nadał) Certyfikat oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Pacjentów”, jest zobowiązany trwale usunąć Certyfikat oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Pacjentów” ze wszelkich pól eksploatacji, na których zostały one umieszczone, w tym w szczególności usunąć Certyfikat oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) ze swojej strony internetowej i *social mediów*.

### **§ 4**

1. Zgłoszenia do Programu mogą nadsyłać osoby uprawnione do reprezentowania Podmiotów przystępujących do Programu.

2. Warunkiem udziału w Programie jest przestanie na adres poczty elektronicznej biura Programu, w terminie określonym przez Organizatora Programu, zgłoszenia (aplikacji) konkursowej. Dokonywanie zgłoszeń do Programu następuje poprzez przesyłanie Organizatorowi Programu zgłoszenia (aplikacji) w formie skanu dokumentu, zawierającego podpis osoby dokonującej zgłoszenia.

3. Przystępując do Programu, uczestnicy Programu wyrażają zgodę na udostępnianie swoich danych teleadresowych oraz materiałów i informacji niezbędnych do przeprowadzenia procedury (usługi) certyfikacyjnej.

4. Osoba podpisująca zgłoszenie do Programu oświadcza w nim, że jest upoważniona do reprezentowania Podmiotu przystępującego do Programu, co oznacza, że posiada stosowne pełnomocnictwo do skutecznego zgłoszenia do Programu podmiotu, w imieniu którego przesyła zgłoszenie oraz zlecenia organizatorowi Programu przeprowadzenia usługi certyfikacyjnej tego Podmiotu na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

### **§ 5**

1. Uczestnicy Programu zobowiązują się do udzielania pełnych i zgodnych z prawdą informacji, będących podstawą do dokonania rzetelnej oceny firmy (organizacji), w zakresie objętym procedurą certyfikacyjną.

2. Osoba podpisująca zgłoszenie do Programu oświadcza, że wszystkie podane w nim dane, w tym dane odnoszące się do liczby pracowników uczestnika Programu, są zgodne ze stanem faktycznym.

3. Niedopuszczalne jest przekazywanie członkom Kapituły Programu oraz Ekspertom Programu przez uczestników Programu rzeczy wartościowych, z wyłączeniem pisemnych materiałów informacyjnych. W przypadku niezastosowania się do powyższego Kapituła Programu może podjąć decyzję o dyskwalifikacji uczestnika Programu.

#### **§ 6**

1. Organizator Programu przekazuje zgłoszenia konkursowe do oceny członkom Kapituły Programu, którzy przeprowadzają procedurę certyfikacyjną i decydują ostatecznie o przyznaniu punktów rankingowych, będących podstawą nadania Certyfikatu i Znak Jakości (Godła Promocyjnego) „Lider Zaufania Pacjentów”.

2. Członków Kapituły Programu powołuje Organizator spośród osób posiadających co najmniej wykształcenie średnie lub średnie branżowe oraz wiedzę merytoryczną z zakresu jednej z następujących dyscyplin: marketing, zarządzanie, nauki o zdrowiu, ekonomika zdrowia.

3. Każde zgłoszenie do Programu (każdego uczestnika Programu) ocenia niezależnie od siebie 2 członków Kapituły Programu.

4. Informacja o tym, którzy z członków Kapituły Programu oceniają dane zgłoszenie, jest poufna i może być ujawniona wyłącznie wobec uczestnika Programu, w toku oceny certyfikacyjnej,

#### **§ 7**

1. Podczas trwania procedury certyfikacyjnej, tj. w toku oceny w Programie zgłoszeń uczestników, członkowie Kapituły Programu pracują z wykorzystaniem metody „tajemniczego klienta”.

2. Członkowie Kapituły Programu badają uczestników Programu anonimowo (*incognito*), w szczególności poprzez jedną lub kilka spośród następujących technik: rozmowa telefoniczna, rozmowa bezpośrednia, komunikacja z uczestnikiem Programu *via* e-mail, kontakt z uczestnikiem Programu *via social media*, wizyta studyjna, analiza treści informacyjnych i marketingowych udostępnionych przez uczestnika Programu w domenie publicznej, w tym w internecie.

3. Po wykonaniu czynności „tajemniczego klienta” członkowie Kapituły Programu przyznają uczestnikom Programu punkty rankingowe (ocena certyfikacyjna zgłoszeń do Programu).

4. Punkty rankingowe, o których mowa w ust. 3, przyznawane są na podstawie oceny jakości obsługi pacjentów (klientów) i innych interesariuszy uczestnika Programu oraz jakości i wartości komunikacji informacyjnej oraz marketingowej uczestnika Programu.

5. Członek Kapituły Programu oceniający dane zgłoszenie (danego uczestnika Programu), przyznaje mu od 0 do 40 punktów rankingowych, co oznacza, że każdy uczestnik Programu może uzyskać łącznie od 0 do 80 punktów rankingowych.

#### **§ 8**

Certyfikat oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Pacjentów” otrzymują uczestnicy Programu, którzy uzyskali w procedurze certyfikacyjnej co najmniej 41 punktów rankingowych na 80 możliwych do uzyskania.

## **§ 9**

1. Organizator nie ujawnia nazw ani innych danych uczestników Programu, którzy nie otrzymali Certyfikatów i Znaków Jakości „Lider Obsługi Pacjentów”.
2. Zgłoszenia uczestników Programu, którzy nie uzyskali Certyfikatów i Znaków Jakości „Lider Obsługi Pacjentów”, są brakowane niezwłocznie po zakończeniu procedury certyfikacyjnej.
3. Ewentualnej rezygnacji z udziału w Programie można dokonać nie później niż trzeciego dnia, licząc od dnia dokonania zgłoszenia do Programu.
4. Oświadczenie o rezygnacji z udziału w Programie wymaga dochowania formy pisemnej pod rygorem nieważności i przestania go listem poleconym na adres rejestrowy Organizatora Programu.

## **§ 10**

1. Uczestnik Programu, który otrzymał Certyfikat i Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Pacjentów”, zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Organizatora Programu jednorazowej opłaty za wykonanie usługi certyfikacyjnej w kwocie netto:
  - a) 2900 zł – w przypadku podmiotów niezatrudniających pracowników oraz podmiotów zatrudniających od 1 do 5 pracowników;
  - b) 3700 zł – w przypadku podmiotów zatrudniających od 6 do 50 pracowników,
  - c) 4500 zł – w przypadku podmiotów zatrudniających od 51 do 100 pracowników,
  - d) 6000 zł – w przypadku podmiotów zatrudniających powyżej 100 pracowników,- w terminie wskazanym w wystawionej przez Organizatora Programu fakturze.
2. Po zakończeniu postępowania certyfikacyjnego i wykonaniu procedury oceny uczestnika Programu z wynikiem pozytywnym, anulowanie opłaty, o której mowa w ust. 1, jest niedopuszczalne.
3. Liczba pracowników uczestnika Programu, będąca podstawą wysokości naliczanej opłaty, o której mowa w ust. 1, ustalana jest na podstawie danych zamieszczonych przez uczestnika Programu w zgłoszeniu do Programu. Liczba ta nie może być korygowana przez uczestnika Programu po dokonaniu zgłoszenia do Programu.

## **§ 11**

Przyznawane w Programie Certyfikaty i Znaki Jakości (Godła Promocyjne) „Lider Zaufania Pacjentów” nie mają charakteru roszczeniowego, co oznacza, że uczestnicy Programu, którym nie przyznano certyfikatów, nie mogą się domagać jakichkolwiek ekwiwalentów z tego tytułu.

## **§ 12**

1. Przystępując do udziału w Programie, Podmiot przystępujący wyraża zgodę na uczestnictwo w Programie na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i akceptuje jego postanowienia.
2. Przystępując do udziału w Programie, Podmiot przystępujący wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w zgłoszeniu do Programu, dla potrzeb przeprowadzenia procedury certyfikacyjnej.

## **§ 13**

1. Organizator zastrzega sobie prawo cofnięcia lub zawieszenia prawa do postępowania się Certyfikatem oraz wszystkich korzyści z nim związanych w przypadku stwierdzenia po stronie Podmiotu wyróżnionego w Programie zachowania rażąco naruszającego kryteria przyznania certyfikatu.

2. W przypadku cofnięcia lub zawieszenia prawa do postępowania się Certyfikatem, Podmiot uczestniczący zobowiązany jest do usunięcia informacji o uzyskaniu/posiadaniu certyfikatu, logo oraz innych elementów słownych i graficznych z nim związanych ze wszystkich pól eksploatacji, na których elementy te zostały opublikowane.

#### **§ 14**

W przypadku postępowania się Certyfikatem lub Znakiem Jakości (Godłem Promocyjnym) „Lider Zaufania Pacjentów” bez uprawnień, w szczególności po upływie okresu 12 miesięcy, na jaki przyznano przedmiotowy Certyfikat (Znak Jakości), Podmiot uczestniczący w Programie, który postępował się Certyfikatem (Znakiem Jakości) bez uprawnień (w szczególności prezentował ten znak na swojej stronie internetowej, w social mediach lub na innych nośnikach marketingowych) zapłaci na rzecz Organizatora Programu karę umowną w wysokości 15.000 zł.

#### **§ 15**

Wszelkie ewentualne spory pomiędzy uczestnikami Programu a Organizatorem Programu rozstrzygać będzie sąd właściwy dla siedziby Organizatora Programu.

#### **§ 16**

Organizatorem Programu jest Europejskie Centrum Badań nad Jakością sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Rynek Główny 28, 31-010 Kraków.

#### **§ 17**

W sprawach spornych lub nieuregulowanych w niniejszym regulaminie głos decydujący przysługuje Prezesowi Zarządu Europejskiego Centrum Badań nad Jakością sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie.

#### **§ 18**

Regulamin wchodzi w życie z dniem 16 marca 2024 r., który to dzień uznaje się za datę ogłoszenia I edycji Programu.