

REGULAMIN ORGANIZACYJNY ZAKŁADU LECZNICZEGO ORTOMED PLUS SP. Z O. O.

Filia ul. Zofii Nałkowskiej 59/U2, 60-573 Poznań

§ 1 [Treść Regulaminu]

1. Niniejszy regulamin (dalej Regulamin) określa:

- firmę Podmiotu Leczniczego;
- podstawy prawne działalności Zakładu;
- cele i zadania Zakładu Leczniczego;
- strukturę organizacyjną Zakładu Leczniczego;
- rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
- miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych;
- przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach lub komórkach organizacyjnych Zakładu Leczniczego;
- organizację i zadania Zakładu Leczniczego;
- warunki współdziałania z innymi Zakładami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych;
- wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej;
- wysokość opłat za świadczenia zdrowotne, które mogą być, udzielane za częściową albo całkowitą odpłatnością;
- sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi Zakładu Leczniczego
- informacje dotyczące monitoringu wizyjnego w Zakładzie;
- procedurę składania skarg.

Za Podmiot Leczniczy w odniesieniu do niniejszego regulaminu uważa się Ortomed Plus Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Turku, adres siedziby: ul. Łąkowa 4, 62-700 Turek, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000564343, NIP: 6681970977, wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem 000000016577.

Zakładem Leczniczym jest filia Podmiotu mieszcząca się w Poznaniu (60-573) przy ul. Zofii Nałkowskiej 59/U2.

§2 [Podstawy prawne]

1. Zakład Leczniczy działa na podstawie obowiązujących powszechnie przepisów prawa oraz wdrożonych regulacji wewnętrznych, w szczególności:

- ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 633);
- ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 790 z późn. zm.);
- ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 849 z późn. zm.);

- aktów wykonawczych wydanych na podstawie ustaw wymienionych w pkt 1) – 3) powyżej;
- Regulaminu.

§3

[Cele i zadania Zakładu Leczniczego]

1. Celem Zakładu Leczniczego jest wykonywanie działalności leczniczej w rodzaju ambulatoryjnej opieki zdrowotnej oraz działanie na rzecz ochrony zdrowia, poprzez udzielanie świadczeń zdrowotnych w obszarze stomatologii.

2. Zakład Leczniczy realizuje następujące zadania:

- diagnostyka i leczenie;
- udzielanie indywidualnych porad i konsultacji;
- współdziałanie z innymi Zakładami wykonującymi działalność leczniczą;
- podejmowanie działań edukacyjnych w zakresie profilaktyki i promocji zdrowia.

§4

[Rodzaj działalności leczniczej i zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych]

1. Zakład Leczniczy wykonuje działalność leczniczą w rodzaju: ambulatoryjne świadczenia zdrowotne.
2. Zakład Leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych z obszaru stomatologii zachowawczej z endodoncją, chirurgii stomatologicznej z implantologią, periodontologii, protetyki, stomatologii dziecięcej oraz zabiegi medycyny estetycznej. W placówce stomatologicznych istnieje możliwość wykonania RTG stomatologicznego punktowego, RTG pantomograficznego oraz TK stomatologicznego-CBCT.

§5

[Struktura organizacyjna Zakładu Leczniczego]

1. Zakład Leczniczy wykonuje działalność leczniczą w gabinecie stomatologicznym prowadzonym pod adresem: ul. Zofii Nałkowskiej 59/U2, 60-573 Poznań, który składa się z:
 - odrębnych stanowisk (gabinetów) dentystycznych, w tym jednego przystosowanego do sterylizacji narzędzi
 - gabinetu dentystycznego połączonego z pracownią RTG;
 - poczekalni;
 - toalety dla pacjentów;
 - pomieszczenia socjalnego z toaletą dla personelu;
 - pomieszczenia gospodarczego/brudownika.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są w następujące dni tygodnia
 - poniedziałek, środa, czwartek 9:00-20:00
 - wtorek, piątek 9:00-19:00
 - w wybrane soboty (w godzinach 9:00 – 14:00)

§6

[Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych]

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są przez osoby wykonujące zawód medyczny oraz spełniające wymagania określone w obowiązujących przepisach prawa.
2. Świadczenia udzielane są odpłatnie.
3. Udzielenie świadczeń zdrowotnych możliwe jest po uprzednim umówieniu wizyty i rejestracji pacjenta.
4. Rejestracja odbywa się osobiście, przez przedstawiciela ustawowego lub inną upoważnioną do tego osobę, telefonicznie (centrala telefoniczna z jedną linią telefoniczną), drogą mailową (stomatologiahelwich@gmail.com), poprzez wiadomości na portalach Facebook oraz Instagram, a w przypadku wybranych specjalistów również za pośrednictwem portalu ZnanyLekarz.pl.
5. Aby dokonać rejestracji pacjent zobowiązany jest do okazania dokumentu tożsamości zawierającego numer PESEL. Rejestracja telefoniczna odbywa się na podstawie udostępnionych przez pacjenta danych, w szczególności imienia, nazwiska, numeru PESEL oraz danych kontaktowych. W przypadku cudzoziemca rejestracja odbywa się na podstawie paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość.
6. Zarejestrowany pacjent zgłasza się do przyjęcia do danego lekarza w gabinecie, punktualnie we wskazanym terminie. W przypadku pierwszej wizyty pacjent zobowiązany jest do zgłoszenia się z minimum 10 minutowym wyprzedzeniem w celu założenia karty pacjenta oraz uzupełnienia dokumentacji medycznej, o której mowa w §6 ust. 6 poniżej. Ponadto przed wizytami stosowane są powiadomienia SMS/telefoniczne z 1-3 dniowym wyprzedzeniem, co zapewnia sprawne udzielanie świadczeń zdrowotnych.
7. Przed pierwszą wizytą pacjent zobowiązany jest do:
 - złożenia pisemnego oświadczenia w przedmiocie upoważnienia lub braku upoważnienia wybranej osoby do wglądu w jego dokumentację medyczną;
 - złożenia pisemnego oświadczenia o zgodzie na udzielenie świadczeń zdrowotnych;
 - zapoznania się z informacją o zasadach przetwarzania danych osobowych przez Zakład Lecznicy;
 - zapoznania się z Regulaminem organizacyjnym Zakładu Leczniczego wykonującego działalność leczniczą oraz cennikiem usług;
 - okazania dokumentu tożsamości zawierającego numer PESEL – w przypadku dokonania rejestracji telefonicznej.
8. Pacjenci małoletni przyjmowani są do Zakładu wyłącznie w obecności rodzica/opiekuna prawnego. Zgody na udzielanie świadczeń zdrowotnych w przypadku dzieci i młodzieży do 16 r. ż. udzielić może wyłącznie rodzic/opiekun prawny. W przypadku małoletnich, którzy ukończyli 16 r. ż. niezbędne do udzielania świadczeń jest uzyskanie zgody tzw. kumulatywnej, tj. wyrażonej zarówno przez rodzica/opiekuna prawnego, jak i małoletniego.

9. Zakłady Lecznicze dokładają starań, by umówione wizyty odbywały się zgodnie z wyznaczonymi terminami, jednak z uwagi na możliwość przedłużania się innych wizyt lub wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, zastrzegają sobie prawo do ich przesuwania w ramach danego dnia. Zakłady Lecznicze zastrzegają sobie też prawo do przekładania wizyt na inny dzień w przypadku zaistnienia takiej potrzeby, w szczególności: udzielania świadczeń zdrowotnych w ramach indywidualnego modelu leczenia protetycznego, niedyspozycyjności lekarza, jak również z przyczyn, za które nie ponoszą odpowiedzialności, w tym z powodu siły wyższej lub z przyczyn, o których mowa w ust. 7 powyżej. O zmianie terminu wizyty Zakład Leczniczy niezwłocznie informuje pacjenta/przedstawiciela ustawowego pacjenta. W przypadkach, o których mowa w niniejszym ustępie, pacjent uprawniony jest do żądania udzielenia świadczenia zdrowotnego w umówionym terminie przez innego lekarza, chyba że jest to niemożliwe z przyczyn organizacyjnych.

10. Przed udzieleniem świadczenia zdrowotnego lekarz przeprowadza wywiad z pacjentem oraz w razie potrzeby kieruje na niezbędne badania diagnostyczne w celu ustalenia rozpoznania. Kierując pacjenta na badania diagnostyczne, lekarz poucza pacjenta o ich zakresie, ryzyku i możliwości wystąpienia powikłań, a nadto o obowiązku i terminie zgłoszenia się do Zakładu Leczniczego po uzyskaniu wyników badań diagnostycznych.

11. Zakład Leczniczy informuje pacjenta/przedstawiciela ustawowego jakie świadczenia zdrowotne wchodzi lub mogą wejść w zakres zalecanego leczenia, jakie wiąże się z nimi ryzyko i możliwości wystąpienia powikłań, a nadto jaka jest ich przewidywana łączna cena oraz okres trwania. Zakres, rodzaj, okres trwania oraz łączna cena świadczeń zdrowotnych mogą ulec zmianie w przypadku zmiany stanu zdrowia pacjenta lub z innych przyczyn, które ujawnią się po przekazaniu pacjentowi lub przedstawicielowi ustawowemu pacjenta informacji w tym zakresie i z medycznego punktu widzenia będą taką zmianę uzasadniały.

12. Informacji o stanie zdrowia pacjenta udzielają osobom uprawnionym wyłącznie lekarze. Zakład Leczniczy chroni dane pacjentów, w szczególności dane zawarte w dokumentacji medycznej, przed osobami nieposiadającymi upoważnienia do zapoznania się z ich treścią. Zakład leczniczy przetwarza dane osobowe pacjentów zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

13. Pacjent uprawniony jest do rezygnacji ze świadczeń zdrowotnych oraz cofnięcia zgody na leczenie w każdej chwili.

14. Zakład Leczniczy zachowuje prawo do odmowy udzielenia dalszych świadczeń zdrowotnych, jeżeli okaże się, że pacjent nie może zostać ze względów medycznych zakwalifikowany do dalszego leczenia.

15. W przypadku braku kontynuacji leczenia z przyczyn, za które Zakład Leczniczy nie ponosi odpowiedzialności, uiszczona zaliczka na leczenie zostaje przeznaczona na pokrycie kosztów dotychczasowego leczenia, a w przypadku, gdyby koszty te przewyższyły wysokość uiszczonej zaliczki, pacjent zobowiązany jest uiścić Zakładowi Leczniczemu brakującą kwotę.

§7 **[Organizacja i zadania Zakładu Leczniczego]**

1. Zakład realizuje następujące zadania:

- udzielanie świadczeń zdrowotnych – zgodnie z profilem danej komórki;
- prowadzenie dokumentacji medycznej zgodnie z właściwymi przepisami prawa;
- dbałość o przestrzeganie praw pacjenta;
- właściwe i racjonalne gospodarowanie produktami leczniczymi, wyrobami medycznymi i innymi zasobami – w tym zapewnienie ich przechowywania we właściwych warunkach;
- dbałość o właściwą eksploatację i obsługę sprzętu;
- utrzymywanie odpowiedniego wyposażenia gabinetów stomatologicznych;
- systematyczne dążenie do doskonalenia kwalifikacji zawodowych personelu oraz jakości świadczonych usług;
- inne wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz specjalistycznego charakteru udzielanych świadczeń zdrowotnych.

§8 **[Warunki współdziałania z innymi Zakładami wykonującymi działalność leczniczą]**

1. W celu zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, Zakład Leczniczy może kierować pacjentów do skorzystania z określonych świadczeń zdrowotnych, niedostępnych w ramach Zakładu Leczniczego a niezbędnych do udzielenia świadczeń zdrowotnych przez Zakład Leczniczy, do innej placówki medycznej.

2. Zakład Leczniczy współpracuje z innymi Zakładami wykonującymi działalność leczniczą, w tym może zawierać umowy na wykonywanie usług medycznych z innymi Zakładami wykonującymi działalność leczniczą, jeżeli przysłuży się to zabezpieczeniu prawidłowego toku leczenia.

§9 **[Udostępnienie dokumentacji medycznej]**

1. Dokumentacja medyczna udostępniana jest osobom uprawnionym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:

- do wglądu, w tym także do baz danych w zakresie ochrony zdrowia, w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych albo w siedzibie Zakładu udzielającego świadczeń zdrowotnych;
- przez sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku;
- przez wydanie oryginału za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, na żądanie organów władzy publicznej albo sądów powszechnych, a także w przypadku, gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia pacjenta;
- za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej – po uprzednim zgłoszeniu chęci otrzymania dokumentacji taką samą drogą;

- na informatycznym nośniku danych.

3. Zdjęcia rentgenowskie oraz zdjęcia tomografii komputerowe CBCT wykonywane są za pośrednictwem programu komputerowego i przechowywane w sposób cyfrowy. Udostępnienie jest możliwe na informatycznym nośniku danych lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

4. Dokumentacja medyczna prowadzona w postaci papierowej może być udostępniona przez sporządzenie kopii w formie odwzorowania cyfrowego (skanu) i przekazanie za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej lub na informatycznym nośniku danych, na żądanie pacjenta lub innych uprawnionych organów lub Zakładów.

5. Udostępnienie dokumentacji medycznej do wglądu następuje w uzgodnionym terminie. Osoba przeglądająca dokumentację medyczną ma prawo robić notatki oraz sporządzać fotokopie za pomocą własnego sprzętu. W czasie przeglądania dokumentacji medycznej obecny jest personel Zakładu Leczniczego.

6. Za udostępnienie dokumentacji medycznej poprzez:

- sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku;
- na informatycznym nośniku danych;

mogą być pobierane opłaty.

7. Zakład Leczniczy nie pobiera opłaty za pierwsze wydanie kopii dokumentacji, natomiast za każde kolejne pobiera opłatę zgodną z przepisami prawa. Wysokość opłaty uwzględnia podatek od towarów i usług, jeżeli usługa jest opodatkowana tym podatkiem. Nie pobiera się także opłaty w innych przypadkach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

§10

[Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat]

1. Zakład leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie, zgodnie z cennikiem (Cennik), który dostępny jest w rejestracji każdego Zakładu Leczniczego. Ustalając wysokość opłat, bierze się pod uwagę konieczny do wykonania świadczenia nakład pracy personelu medycznego, zużycie sprzętu i urządzeń medycznych, wartość wykorzystanych wyrobów medycznych, czas trwania opieki medycznej oraz stopień skomplikowania zabiegu.

2. Ostateczna cena świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Zakład Leczniczy uzależniona jest od rodzaju i zakresu przedmiotowych świadczeń, który ustalany jest przez lekarza prowadzącego w porozumieniu z pacjentem/przedstawicielem ustawowym pacjenta.

3. Koszty leczenia płatne są co do zasady po każdej wizycie. W przypadku niektórych świadczeń, pacjent jest zobowiązany do dokonania wpłaty zaliczki bądź opłaty rezerwacyjnej, o czym jest informowany przed rozpoczęciem leczenia – wówczas pozostała część płatna jest po zakończeniu leczenia.

4. Opłata rezerwacyjna jest bezzwrotną wpłatą na leczenie – w przypadku odbycia wizyty koszt zadatku odejmowany jest od całościowych kosztów leczenia. W przypadku odwołania wizyty w terminie krótszym niż 48h roboczych zadatek pokrywa koszt rezerwacji czasu lekarza.

5. Placówka świadczy usługi komercyjne – na zabiegi lecznicze oraz profilaktyczne bez skierowania, w przypadku rentgenodiagnostyki oraz TK na podstawie skierowania wystawionego przez specjalistę.

§11

[Sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego]

1. Pracami Zakładu Leczniczego oraz działających w jego strukturze jednostek organizacyjnych i komórek organizacyjnych kieruje Zarząd.

2. Do osób wskazanych w ust. 1 powyżej należy zapewnienie prawidłowego działania Zakładu Leczniczego i jednostek oraz komórek organizacyjnych działających w jego strukturze, w tym w szczególności:

- nadzór nad jakością udzielanych świadczeń zdrowotnych w ramach Zakładu Leczniczego;
- kontrola wykonywania zadań przez podległych pracowników/współpracowników;
- kontrola przestrzegania przez personel obowiązujących przepisów prawa, w tym m.in. prawidłowości prowadzenia dokumentacji medycznej;
- zachęcanie pracowników/współpracowników do podnoszenia kwalifikacji zawodowych;
- zgłaszanie właściwym izbom lekarskim przypadków naruszenia zasad etyki przez podległych pracowników/współpracowników.

§12

[Monitoring]

1. Zakład leczniczy objęty jest monitoringiem wizyjnym, który obejmuje:

- obserwację pomieszczeń i miejsc ogólnodostępnych, tj. poczekalnia wraz z rejestracją oraz teren przed wejściem do lokalu;
- obserwację pomieszczeń w których udzielane są świadczenia zdrowotne, tj. gabinety stomatologiczne, pracownia RTG oraz sterylizatornia.

2. Nagrania obrazu uzyskane w wyniku monitoringu, zawierające dane osobowe, Zakład wykonujący działalność leczniczą przetwarza wyłącznie do celów, dla których zostały zebrane, w sposób zapewniający pełne poszanowanie intymności i godności pacjenta oraz zgodne z dyrektywą RODO.

3. Rejestracja obrazu za pomocą monitoringu, w pomieszczeniach o których mowa w ust. 1, jest niezbędna w celu:

- zapewnienia bezpieczeństwa pracowników oraz pacjentów;
- ochrony mienia oraz zapewnienia zachowania w tajemnicy informacji, w tym szczególnych kategorii danych osobowych zawartych w szczególności dokumentacji medycznej.

4. Obraz przechowywany jest przez minimum 7 dni (do limitu miejsca na serwerze) na zabezpieczonym urządzeniu rejestrującym (serwerze). Po upływie powyższego okresu, nagrania obrazu zawierające dane osobowe podlegają zniszczeniu.

§13

[Procedura składania skarg]

1. Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy mają prawo złożyć skargę dotyczącą działania Zakładu Leczniczego, Zakładów Lecznich lub ich personelu.
2. Przedmiotem skargi mogą być zarówno uchybienia o charakterze administracyjnym, jak i medycznym, w tym dotyczące naruszenia praw pacjenta.
3. Skargę można złożyć w formie pisemnej:
 - osobiście – w rejestracji Zakładu Leczniczego;
 - w drodze przesyłki pocztowej;
 - w drodze wiadomości e-mail na adres: stomatologiahelwich@gmail.com.
4. Zakład Leczniczy ustosunkowuje się do treści złożonej skargi na piśmie. O sposobie rozpatrzenia skargi Zakład Leczniczy niezwłocznie powiadamia skarżącego, nie później jednak niż w terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji, chyba że dochowanie tego terminu okaże się niemożliwe lub znacznie utrudnione. O okoliczności tej Zakład Leczniczy poinformuje skarżącego.

§14

[Postanowienia końcowe]

1. W sprawach nieuregulowanych w treści niniejszego regulaminu stosuje się przepisy powszechnie obowiązujące.
2. Regulamin dostępny jest do wglądu na żądanie pacjenta, w siedzibie Zakładu leczniczego, w rejestracji oraz na stronie internetowej Zakładu.
3. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych pacjentów znajdują się w polityce prywatności dostępnej do wglądu na żądanie pacjenta, w siedzibie Zakładu leczniczego, w rejestracji, a także na stronie internetowej pod adresem <https://praktykudentystyczna.com.pl/>.
4. Regulamin wszedł w życie w dniu 4.02.2020 r.
5. Regulamin jest na bieżąco aktualizowany w lutym każdego roku kalendarzowego.