REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTU LECZNICZEGO

GABINETY MATECKIEGO

§ 1. Postanowienia ogólne

1. **Regulamin organizacyjny został ustalony na podstawie art. 24 w zw. z art. 23 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku ustawy o działalności leczniczej (tekst jedn. Dz.U. z 2022 r., poz. 633, ze zm.).**

2. **Regulamin określa sposób i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych przez podmiot leczniczy działający pod firmą Gabinety Mateckiego, (dalej jako „Gabinet")**

3. **Regulamin obowiązuje wszystkich pracowników Gabinetu, a także osoby wykonujące świadczenia zdrowotne na rzecz Gabinetu na podstawie umów cywilnoprawnych, pacjentów Gabinetu, osoby odwiedzające oraz inne osoby przebywające na terenie zakładu leczniczego Gabinetu w związku z procesem udzielania świadczeń zdrowotnych.**

§ 2. Cele i zadania

1. **Celem działalności Gabinetu jest udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu; stomatologii, radiologii stomatologicznej, fizjoterapii, medycyny estetycznej, ginekologii, laryngologii, neurologii, logopedii a także promocja zdrowia i prowadzenie edukacji zdrowotnej.**

2. **Zadaniami Gabinetu są:**

1. **udzielanie świadczeń zdrowotnych zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, poszanowaniem praw pacjenta, a także zgodnie z zasadami etyki oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;**

2. **promocja zdrowia oraz edukacja zdrowotna pacjentów;**

3. **wykonywanie innych zadań Gabinetu w zakresie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.**

§ 3. Struktura organizacyjna

1. **Gabinet wykonuje działalność leczniczą za pomocą zakładu leczniczego pod nazwą Gabinety Mateckiego.**

2. **W ramach zakładu leczniczego, o którym mowa w ust. 1, funkcjonują:**

1. **jednostka organizacyjna –**

„01 Stomatologia”

„02 Ogólnomedyczna”

2. **komórka organizacyjna –**

„001 Poradnia zachowawcza z endodoncją”

„002 Poradnia periodontologiczna”

„003 Poradnia ortodontyczna”

„004 Poradnia protetyki stomatologicznej”

„005 Poradnia chirurgii stomatologicznej”

„006 Pracownia RTG”

„011 Fizjoterapia”

§ 4. Rodzaj i zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

1. **Gabinet prowadzi działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjne świadczenia zdrowotne.**

2. **Gabinet udziela ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych z zakresu: stomatologii, radiologii stomatologicznej, fizjoterapii, medycyny estetycznej, ginekologii, laryngologii, neurologii, logopedii, obejmujących:**

1. **udzielanie konsultacji lekarskich;**

2. **wydawanie orzeczeń i zaświadczeń dotyczących stanu zdrowia pacjentów;**

3. **wystawianie recept;**

4. **promocja zdrowia i edukacja zdrowotna pacjentów;**

§ 5.Miejsce i przebieg udzielania świadczeń zdrowotnych

1. **Świadczenia zdrowotne są udzielane w zakładzie leczniczym Gabinety Mateckiego, ul. Mateckiego 19, 60-689 Poznań.**

2. **Świadczenia zdrowotne udzielane są w godzinach od 08:00 do 20:00. Przyjęcia pacjentów odbywają się w dni powszednie, w terminach uzgodnionych z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym w sposób określony w ust. 3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Kierownik może podjąć decyzję o przyjęciu pacjenta w innych godzinach, po uprzednim uzgodnieniu terminu przyjęcia z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym lub faktycznym.**

3. **Rejestracja pacjentów odbywa się osobiście lub telefonicznie 607094909. Przed każdą wizytą pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy obowiązany jest okazać dowód tożsamości celem weryfikacji.**

4. **Płatność za udzielone świadczenia następuje po udzieleniu świadczenia. W przypadku, gdy w trakcie udzielania świadczenia powstanie konieczność udzielenia świadczeń dodatkowych, pacjent zostanie poinformowany o takiej konieczności, jak również o wysokości kosztów udzielenia świadczeń dodatkowych. Zapłata za świadczenia dodatkowe następuje po ich udzieleniu, nie później jednak niż w dniu wizyty.**

5. **Gabinet akceptuje następujące formy płatności:**

1. **gotówka;**

2. **przelew bankowy;**

3. **BLIK;**

4. **karta kredytowa/płatnicza.;**

5. **Mediraty.**

6. **Przed przystąpieniem do udzielania świadczeń Pacjent zobowiązany jest udzielić personelowi udzielającemu świadczeń wszelkich informacji i wyjaśnień, jakie będą niezbędne dla zapewnienia należytej realizacji świadczeń zdrowotnych, w tym w szczególności okazać posiadaną dokumentację medyczną wraz z wynikami badań, podać swoje dane osobowe w zakresie niezbędnym do weryfikacji tożsamości oraz uzasadnionym zakresem udzielanych świadczeń zdrowotnych oraz prowadzeniem dokumentacji medycznej.**

7. **Warunkami udzielenia świadczeń zdrowotnych są:**

    1. **rejestracja wizyty zgodnie z postanowieniami Regulaminu,**

    2. **dokonanie zapłaty za świadczenia (w przypadku świadczeń udzielanych odpłatnie);,**

    3. **wyrażenie przez Pacjenta świadomej zgody na udzielanie świadczeń zdrowotnych,**

    4. **udzielenie przez Pacjenta informacji, o których mowa w ust. 6;**

    5. **pozytywna kwalifikacja Pacjenta.**

§ 6. Dostępność świadczeń zdrowotnych

1. **Gabinet organizuje świadczenia zdrowotne w sposób zapewniający pacjentom możliwie najlepszą dostępność i najdogodniejszą formę korzystania ze świadczeń.**

2. **Świadczenia zdrowotne udzielane są pacjentom w oparciu o obowiązujący w dacie udzielenia świadczenia cennik ustalony przez Kierownika i stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu.**

3. **Gabinet zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Pacjenta lub zaprzestania dalszego udzielania świadczeń zdrowotnych w następujących przypadkach:**

1. **jeżeli stan zdrowia Pacjenta nie pozwala na udzielenie mu świadczeń zdrowotnych;**

2. **w przypadku niespełnienia warunków określonych w § 5 ust. 7;**

3. **w przypadku wystąpienia stanu zagrożenia epidemicznego lub ze względu na bezpieczeństwo zdrowotne pacjentów;**

4. **w przypadku naruszenia przez pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub inne osoby towarzyszące pacjentowi obowiązków oraz zakazów określonych w § 9 ust. 4 i 5 Regulaminu. Decyzję w tej sprawie podejmuje Kierownik lub jego zastępca albo inna osoba upoważniona przez Kierownika;**

5. **w innych przypadkach, gdy udzielenie świadczeń zdrowotnych jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Gabinetu.**

§ 7. Jakość świadczeń zdrowotnych

1. **Świadczenia zdrowotne w Gabinecie są wykonywane przez personel posiadający odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia określone w odrębnych przepisach.**

2. **Świadczenia zdrowotne udzielane są pacjentom z należytą starannością, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, poszanowaniem praw pacjenta oraz w warunkach odpowiadających obowiązującym w tym zakresie wymaganiom fachowym i sanitarnym.**

3. **Osoby udzielające pacjentom świadczeń zdrowotnych kierują się zasadami etyki zawodowej określonymi przez właściwe samorządy zawodów medycznych.**

§ 8. Dokumentacja medyczna

1. **Gabinet prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną na zasadach określonych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisach wykonawczych.**

2. **Gabinet zapewnia ochronę danych osobowych zawartych w dokumentacji medycznej. Dokumentacja medyczna przechowywana jest przez okres przewidziany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.**

3. **Gabinet udostępnia dokumentację medyczną:**

1. **do wglądu;**

2. **przez sporządzenie jej kopii, odpisu, wyciągu lub wydruku;**

3. **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;**

4. **na informatycznym nośniku danych.**

4. **Dokumentacja medyczna prowadzona w formie papierowej może być udostępniona poprzez**

sporządzenie skanu i przekazanie w sposób określony w ust. 3 pkt 4 i 5, na żądanie pacjenta lub innych uprawnionych organów lub podmiotów.

5. **Za udostępnienie dokumentacji medycznej Gabinet nie pobiera opłaty.**

§ 9. Prawa i obowiązki pacjenta

1. **Świadczenia zdrowotne udzielane są z poszanowaniem praw pacjenta określonych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, a także w przepisach odrębnych.**

2. **Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń zdrowotnych ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi do Kierownika lub osoby go zastępującej.**

3. **Informacja o prawach pacjenta udostępniona jest pacjentom w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych w formie pisemnej, w miejscu ogólnodostępnym.**

4. **Pacjent ma obowiązek:**

1. **przestrzegania postanowień Regulaminu;**

2. **przestrzegania zasad higieny osobistej;**

3. **przestrzegania praw innych pacjentów;**

4. **szanowania mienia Gabinetu.**

5. **Na terenie zakładu leczniczego zabronione jest:**

1. **spożywanie alkoholu;**

2. **palenie tytoniu, w tym e-papierosów;**

3. **wprowadzanie zwierząt;**

4. **akwizycja i prowadzenie działalności zarobkowej.**

§ 10. Kierownictwo Gabinetu

1. **Działalnością Gabinetu, kieruje kierownik Gabinetu („Kierownik”).**

2. **Kierownik prowadzi sprawy Gabinetu i reprezentuje go na zewnątrz oraz realizuje inne obowiązki wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.**

3. **Kierownik może powołać zastępców do kierowania poszczególnymi jednostkami lub komórkami organizacyjnymi lub kierowania sprawami określonego rodzaju. W tym celu Kierownik może w szczególności udzielać swoim zastępcom niezbędnych pełnomocnictw lub upoważnień.**

4. **Kierownik może powierzyć wyznaczonej osobie obowiązek nadzoru w zakresie prawidłowości i jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych, koordynacji pracy personelu medycznego zatrudnionego lub współpracującego z Gabinetem oraz nadzoru nad prawidłowością prowadzenia dokumentacji medycznej (kierownik medyczny).**

§ 11. Warunki współpracy z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą

1. **W celu zapewnienia prawidłowości oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, Gabinet współdziała z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, udzielającymi świadczeń zdrowotnych na rzecz tych pacjentów, a także z przedstawicielami innych zawodów medycznych.**

2. **Współpraca odbywa się na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta. Szczegółowe zasady współpracy mogą zostać określone w odrębnych umowach.**

§ 12. Monitoring wizyjny pomieszczeń

1. **W celu zapewnienia bezpieczeństwa pacjentów i personelu Gabinetu prowadzi się obserwację**

pomieszczeń ogólnodostępnych za pomocą urządzeń umożliwiających rejestrację obrazu (monitoring wizyjny). W ramach monitoringu wizyjnego nie rejestruje się dźwięku.

2. **Monitoringiem wizyjnym objęty jest obszar wejścia do zakładu leczniczego, poczekalnia, rejestracja oraz ogólnodostępne korytarze. Obserwacją nie są objęte pomieszczenia, w których udzielane są świadczenia zdrowotne.**

3. **Dane osobowe zawarte w nagraniach uzyskanych w wyniku monitoringu wizyjnego, Gabinet przetwarza wyłącznie w celach, o których mowa w ust. 1.**

4. **Obserwacja prowadzona jest całodobowo. Nagrania utrwalane i przechowywane są przez okres nieprzekraczający trzech miesięcy. Po upływie tego okresu nagrania podlegają zniszczeniu, o ile przepisy odrębne nie stanowią inaczej.**

5. **Nagrania mogą zostać udostępnione podmiotom i organom uprawnionym na podstawie odrębnych przepisów.**

6. **Obsługa procesu rejestrowania, utrwalania, przechowywania i udostępniania nagrań może zostać powierzona podmiotowi trzeciemu na podstawie odrębnej umowy, z zachowaniem zasad przetwarzania danych osobowych wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.**

7. **Kierownik Gabinetu informuje pacjentów i inne osoby, które mogą zostać objęte monitoringiem wizyjnym, o zasadach przetwarzania danych osobowych w związku z obserwacją pomieszczeń, w tym o celach i podstawach prawnych przetwarzania, poprzez umieszczenie stosownej klauzuli informacyjnej w ogólnie dostępnym miejscu na terenie Gabinetu.**

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

§ 13. Postanowienia ogólne świadczenia usług drogą elektroniczną

1. **Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną określa zakres i warunki umawiania i rezerwacji terminu wizyt za pośrednictwem strony internetowej: https://www.medfile.pl/gabinety/**

2. **Definicje:**

1. **Cennik – cennik Usług, udostępniany Pacjentowi na Stronie internetowej Usługodawcy,**

2. **Pacjent – osoba fizyczna, który korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę,**

3. **Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, udostępniony nieodpłatnie na stronie w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, tak aby umożliwić swobodne zapoznawanie się z postanowieniami Regulaminu przed ich akceptacją,**

4. **Strona internetowa – strona Usługodawcy, służąca do umawiania i rezerwacji terminu wizyt, dostępna pod adresem**

5. **Usługa – usługa świadczona przez Usługodawcę, polegająca na udostępnieniu Pacjentowi możliwości umawiania i rezerwacji terminu wizyty drogą elektroniczną,**

6. **Usługodawca - Edyta Borkowska-Malicka prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą Mateckiego 19 sp. z o.o.,**

    1. **adres: ul. Teofila Mateckiego 19 lok.2, 60-689 Poznań,**

    2. **NIP 97 21 33 26 94,**

    3. **REGON 523 44 22 04,**

    4. **REGON podmiotu medycznego 523 44 22 04 000 15,**

    5. **adres e-mail do kontaktu: mateckiego@ebm-klinika.pl,**

    6. **tel.: (+48) 607 09 49 09 lub tel 61 8 12 55 99,**

    7. **Numer konta bankowego: 57 1090 1463 0000 0001 5189 4797.**

3. **Aby móc korzystać z Usługi, należy zapoznać się dokładnie z treścią Regulaminu oraz zaakceptować jego warunki. Brak akceptacji warunków Regulaminu uniemożliwia korzystanie z Usługi.**

4. **Pozostałe usługi, tj. wizyta, odbywają się osobiście w gabinecie, w terminie i miejscu wskazanym przy rezerwacji terminu. Warunki świadczenia pozostałych usług nie są objęte Regulaminem.**

§ 14. Sposób korzystania ze świadczonych usług i opłaty

1. **Rezerwacja terminu wizyty odbywa się za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu zamieszczonego na Stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę”.**

2. **Pacjent rezerwujący wizytę zobowiązany jest:**

1. **uzupełnić formularz o wymagane dane: imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail;**

2. **uiścić przedpłatę w formie zaliczki w wysokości 50% ceny wizyty wskazanej przy wyborze terminu wizyty.**

3. **Podanie danych przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem jego oświadczenia o zgodności z prawdą wszelkich danych udostępnionych Usługobiorcy oraz posiadaniu pełnej zdolność do czynności prawnych, lub w przypadku jej ograniczenia posiadaniu niezbędnej zgody opiekuna prawnego.**

4. **Po uzupełnieniu formularza rejestracyjnego, na adres e-mail podany przez Pacjenta w formularzu rejestracyjnym zostanie wysłany link prowadzący do strony umożliwiającej uiszczenie przedpłaty.**

5. **Warunkiem dokonania rezerwacji terminu wizyty jest uiszczenie przedpłaty w formie zaliczki w wysokości nie mniejszej niż 50% ceny wizyty wynikającej z Cennika. Przedpłatę uważa się za dokonaną dopiero po jej zaksięgowaniu na rachunku bankowym Usługodawcy lub potwierdzeniu wpłaty przez serwis PayU.**

6. **W razie braku uiszczenia przedpłaty do 24 h przed wybranym terminem wizyty lub niezwłocznie w przypadku rezerwacji terminu w czasie krótszym niż 24 h do wybranego terminu wizyty, termin uznaje się za nierezerwowany i dostępny dla pozostałych potencjalnych pacjentów.**

7. **Przedpłatę można uiścić w następujący sposób:**

1. **za pomocą kanałów płatności dostępnych na Stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę”**

2. **przelewem bankowym na rachunek bankowy Usługodawcy.**

8. **Informację o zaksięgowaniu przedpłaty i potwierdzeniu rezerwacji terminu lub jego anulowaniu z powodu braku uiszczenia przedpłaty Pacjent otrzyma niezwłocznie na adres e-mail wskazany w formularzu rejestracyjnym.**

§ 15. Reklamacje

1. **Pacjent ma prawo zgłaszać reklamacje związane z Usługą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy wskazany w niniejszym Regulaminie.**

2. **Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi maksymalnie 14 dni roboczych licząc od daty otrzymania reklamacji.**

§ 16. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty

1. **Odwołanie wizyty w zarezerwowanym terminie możliwe jest najpóźniej 24 h przed tym terminem. W przypadku braku stawiennictwa na umówionej wizycie i braku odwołania we wskazanym terminie, uiszczona przedpłata nie podlega zwrotowi.**

2. **Odwołanie zarezerwowanego terminu wizyty jest możliwe przez wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail Usługodawcy podany w Regulaminie. Usługodawca nie przewiduje innej możliwości odwołania rezerwacji.**

3. **Brak stawiennictwa na umówionej wizycie lub brak odwołania we wskazanym terminie skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny.**

4. **Spóźnienie się Pacjenta na zarezerwowany termin wizyty w przypadku jej odbycia skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia, przy czym opłata pozostaje bez zmian. W razie spóźnienia przekraczającego połowę planowanego czasu trwania wizyty Usługodawca uprawniony jest do anulowania rezerwacji terminu wizyty, co skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny spóźnienia.**

5. **Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu wizyty najpóźniej na godzinę przed terminem. W razie odwołania Usługodawca zaproponuje Pacjentowi nowy termin wizyty. W przypadku braku akceptacji nowego terminu wizyty lub niezaproponowania go Usługodawca zwróci Pacjentowi całość uiszczonej przedpłaty.**

6. **Usługodawca dokona zwrotu przedpłaty w terminie 7 dni od dnia odwołania zarezerwowanego terminu wizyty zgodnie z Regulaminem.**

§ 17. Wymagania techniczne

1. **Dostęp do Strony internetowej i formularza rejestracji wizyty możliwy jest na urządzeniu komputerowym lub mobilnym przy spełnieniu następujących warunków:**

    1. **korzystania z jednej z następujących przeglądarek: Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari,**

    2. **korzystanie z jednego z systemów operacyjnych: Windows, macOS, Linux/Ubuntu,**

    3. **minimalne wymagania sprzętowe:**

1. **Procesor Pentium 4 lub nowszy wspierający SSE2 (wszystkie współczesne procesory),**

2. **512MB pamięci RAM dla systemów 32-bitowych oraz 2GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych,**

3. **minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku do przechowywania danych tymczasowych i**

ciasteczek,

4. **stałe połączenie do sieci Internet.**

2. **Do dokonania rezerwacji za pośrednictwem formularza konieczne jest posiadanie przez Pacjenta:**

1. **rachunku bankowego,**

2. **konta poczty elektronicznej,**

3. **telefonu stacjonarnego lub komórkowego.**

§ 18. Postanowienia końcowe

1. **Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu.**

2. **Wszelkie spory pomiędzy Usługodawcą a Pacjentem będą rozstrzygane w sposób polubowny.**

3. **W przypadku nierozwiązania sporów na drodze polubownej, między Usługodawcą, a Pacjentem, sądem właściwym jest Sąd właściwy miejscowo i rzeczowo dla miejsca siedziby Usługodawcy.**

4. **Regulamin wchodzi w życie z dniem 08 stycznia 2024 r.**

5. **W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności**

leczniczej, ustawy z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, akty wykonawcze do tych ustaw.

Kierownik Gabinetu: .....

Załączniki:

1 – Cennik świadczeń zdrowotnych udzielanych odpłatnie;