

## REGULAMIN ORGANIZACYJNY

Regulamin Organizacyjny ma na celu określenie zasad działania i współpracy między personelem a pacjentami w podmiocie medycznym Prodentall B. Bączkowski, A. Dolegacz-Bączkowska SC. Regulamin jest opublikowany na stronie internetowej <https://prodentall.pl/> oraz dostępny jest w Prodentall SC na recepcji.

### Podstawy prawne funkcjonowania

#### § 1

Prodentall B. Bączkowski, A. Dolegacz-Bączkowska SC działa na podstawie aktów prawnych, w tym w szczególności:

1. Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. 2021, poz. 711 z późn. zm.) i aktów wykonawczych do tej ustawy
2. Ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodzie lekarza (Dz.U. 2011, nr 277 poz. 1634 ze zm.);
3. Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jedn. Dz.U. 2020, poz. 849 ze. zm.);
4. Ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz.U. 2015, poz. 636 z późn. zm.);
5. Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. 2015, poz. 618 z późn. zm.);
6. Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018, poz. 1000);
7. Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz.U. 2014, poz. 177 z późn. zm.);
8. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – RODO);
9. Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. nr 100, poz. 1024).

### Postanowienia ogólne

#### § 2

1. Niniejszy regulamin określa:

- cele i zadania podmiotu medycznego Prodentel SC,
- przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych,
- warunki współdziałania z innymi zakładami opieki zdrowotnej w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia pacjentów i ciągłości postępowania,
- prawa i obowiązki pacjenta,
- wysokość opłaty za udostępnianie dokumentacji medycznej,

### Cele i zadania

#### § 3

1. Podstawowym celem Prodentel SC jest udzielanie świadczeń zdrowotnych przez osoby do tego uprawnione na podstawie przepisów prawa.
2. Do podstawowych zadań Prodentel SC należy:
  - prognozowanie i organizowanie działalności profilaktyczno-leczniczej w zakresie stomatologii,
  - udzielanie odpłatnych świadczeń medycznych z zakresu stomatologii dla pacjentów,
  - udzielanie indywidualnych porad i konsultacji,
  - organizowanie i prowadzenie oświaty zdrowotnej w reprezentowanej specjalności,
  - współdziałanie z innymi jednostkami organizacyjnymi służby zdrowia, szkołami, przedszkolami, zakładami pracy, organizacjami i stowarzyszeniami.

### Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

#### § 4

1. Prodentel SC organizuje świadczenia zdrowotne z zakresu leczenia stomatologicznego w sposób zapewniający pacjentom najdogodniejszą formę korzystania ze świadczeń.
2. Pacjenci Prodentel SC obsługiwani są tylko w zarezerwowanych wcześniej terminach wizyt. W wyjątkowych wypadkach pacjent może zostać przyjęty bez rezerwacji terminu wizyty tylko za zgodą lekarza. O możliwości zmiany i rozszerzeniu wcześniej ustalonej usługi decyduje lekarz. Prodentel SC ma prawo nie wyrazić zgody na zmianę lub rozszerzenie ustalonej wcześniej usługi.
3. Rejestracja pacjentów odbywa się zarówno osobiście (bądź przez członków rodziny, bądź osoby trzecie), jak i telefoniczne, z wyznaczeniem dnia i godziny realizacji świadczenia zdrowotnego. Recepcja pracuje od poniedziałku do piątku w godz. 9.00 - 18.00.
4. Świadczenia zdrowotne udzielane są w terminie uzgodnionym z pacjentem.

5. Przy dokonywaniu rezerwacji wizyty Pacjent proszony jest o podanie niektórych danych osobowych (imienia i nazwiska oraz numeru telefonu), które służą wyłącznie w celu kontaktu i potwierdzenia lub odwołania wizyty.
6. Na dzień przed umówionym terminem wizyty do Pacjenta w godzinach 9.00 - 12.00 wykonywany jest telefon lub wysyłany SMS z przypomnieniem o dniu i godzinie wizyty.
7. Pacjent może odwołać wizytę bądź zmienić jej termin po ustaleniu z Recepcją dostępnych wolnych terminów, minimum 24 godz. przed rozpoczęciem wizyty.
8. Jeżeli Pacjent nie odwoła wizyty minimum 24 godz wcześniej i nie stawia się na zarezerwowaną wizytę, pobierana jest opłata 100 zł za każde 30 minut wizyty. Opłata wnoszona jest przed kolejną wizytą i jest warunkiem przyjęcia pacjenta.
9. Pacjent pierwszorazowy proszony jest o wpłatę zaliczki 150 zł na poczet wizyty na konto Prodentel SC. Kwota ta jest odliczana po wykonaniu procedury leczniczej. W przypadku braku odwołania wizyty na 24 godziny przed terminem lub braku wizyty zadatek przepada.
10. Na skutek trudnego do przewidzenia przedłużania się niektórych zabiegów rozpoczęcie umówionej wizyt może ulec opóźnieniu. Pacjent w miarę możliwości jest informowany o zaistniałej sytuacji przez Personel Prodentel SC. Prosimy o zrozumienie i wzięcie pod uwagę możliwości opóźnień. Personelowi Prodentel SC zależy, aby do takich sytuacji dochodziło jak najrzadziej.
11. Prodentel SC nie udziela bezpłatnych świadczeń zdrowotnych osobom ubezpieczonym w Narodowym Funduszu Zdrowia.

### Przebieg wizyty

#### § 5

1. Każda osoba zgłaszająca się do Prodentel SC powinna zapoznać się z Regulaminem Świadczenia Usług oraz z Polityką Prywatności.
2. Pacjent ma możliwość zapoznania się z cenami za usługi stomatologiczne na stronie Prodentel SC, podczas rozmowy telefonicznej lub osobiście w Prodentel SC.
3. Wstępny plan leczenia i wstępny kosztorys lekarz przedstawia pacjentowi po konsultacji stomatologicznej.
4. Lekarz nie udziela konsultacji przez telefon ani w innym miejscu niż bezpośrednio przy fotelu stomatologicznym w gabinecie.
5. Podmiot medyczny Prodentel SC nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy wykonanie zabiegu nie jest możliwe z powodu awarii sprzętu niezbędnego do jego wykonania. W takim przypadku Strony uzgadniają nowy, dogodny termin zabiegu.

### **Zasady udzielania świadczeń zdrowotnych małoletnim**

1. Pacjent do momentu ukończenia 18 roku życia korzysta ze świadczeń zdrowotnych jedynie w obecności przedstawiciela ustawowego.
2. Pacjent może być przyjęty na planową wizytę w obecności opiekuna faktycznego, o ile przedstawiciel ustawowy wyrazi na to zgodę w formie pisemnej lub ustnej.
3. Pacjent pomiędzy 16 a 18 rokiem życia może być przyjęty bez przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego, o ile przedstawiciel ustawowy wyrazi na to pisemną zgodę.

#### § 6

1. Lekarze udzielający świadczeń zdrowotnych w Prodentale SC w razie potrzeby kierują leczonych pacjentów na wymagane badania radiologiczne, laboratoryjne oraz konsultacje lekarskie w innych specjalnościach.
2. Pacjenci dorośli i nieletni zgłaszający się na leczenie w Prodentale SC nie muszą posiadać skierowań, mogą jednak posiadać skierowanie od innego lekarza.

Warunki współdziałania z innymi zakładami opieki zdrowotnej w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia pacjentów i ciągłości postępowania

#### § 7

1. Prodentale SC prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych w jednostce zgodnie z zasadami określonymi w przepisach prawa.
2. Prodentale SC udostępnia dokumentację, o której mowa wyżej, podmiotom i organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
3. Udostępnianie dokumentacji następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.

#### § 8

1. Prodentale SC kieruje Kierownik i reprezentuje go na zewnątrz.
2. Kierownik samodzielnie podejmuje decyzje dotyczące organizacji pracy, zaopatrzenia w materiały i sprzęt medyczny, prowadzenia leczenia i ponosi za nie odpowiedzialność.
3. Podczas nieobecności Kierownika zastępuje go upoważniony przez niego pracownik.
4. Do obowiązków i uprawnień Kierownika należy m.in.:
  - organizowanie i kierowanie pracą podległych pracowników,
  - zapewnianie racjonalnego wykorzystania czasu pracy oraz sprawowanie nadzoru nad przestrzeganiem dyscypliny podległych pracowników,
  - podejmowanie decyzji w sprawach zatrudnienia, wynagradzania, karania i zwalniania pracowników.

## Prawa i obowiązki pacjenta

### § 9

1. W czasie korzystania ze świadczeń medycznych w Prodentel SC pacjent ma prawo do:
  - poszanowania godności oraz uprzejmego traktowania przez personel medyczny,
  - świadczenia usług zdrowotnych przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami aktualnej wiedzy medycznej,
  - rzetelnej informacji o stanie zdrowia,
  - wyrażania zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub ich odmowy, po uzyskaniu informacji o proponowanych metodach leczniczych.
  - zachowania w tajemnicy, przez osoby udzielające świadczeń zdrowotnych, informacji z nim związanych, w szczególności z jego stanem zdrowia
  - zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych,
  - poszanowania intymności i godności, w szczególności w czasie udzielania świadczeń zdrowotnych,
  - wglądu do dokumentacji medycznej dotyczącej stanu swojego zdrowia oraz udzielonych świadczeń zdrowotnych,
  - zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii lub orzeczenia lekarza.
  
2. Do obowiązków pacjenta należy:
  - przestrzeganie regulaminu,
  - szanowanie prywatności i praw innych osób oraz zachowywanie się przyzwoicie,
  - nie niszczenie sprzętu i wyposażenia Prodentel SC,
  - przestrzeganie zakazu wnoszenia broni, materiałów wybuchowych i łatwopalnych,
  - zakaz palenia tytoniu, spożywania napojów alkoholowych i innych środków odurzających na terenie jednostki,
  - higieny osobistej,
  - zasad bezpieczeństwa i przepisów przeciwpożarowych,
  - zaleceń lekarza.
  
3. Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń medycznych w Prodentel SC, ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi do Kierownika jednostki.
  
4. Kierownik zapewnia dostępność informacji o prawach pacjenta.

Opłata za udostępnienie dokumentacji medycznej i zasady jej udostępniania

### § 10

Podmiot Medyczny Prodentel SC udostępnia dokumentację medyczną bezpłatnie:

1. Pacjentowi, którego dokumentacja dotyczy, po okazaniu dowodu tożsamości (dowodem tożsamości są: dowód osobisty, prawo jazdy, paszport, legitymacja ZUS, karta stałego pobytu);
2. Przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta po okazaniu odpowiedniego dokumentu:
  - rodzicom, do chwili ukończenia przez dziecko 18 lat, po okazaniu dowodu osobistego,
  - opiekunom, do chwili ukończenia przez dziecko 18 lat, po okazaniu dowodu osobistego oraz oryginału upoważnienia podpisanego przez jednego z rodziców;
  - opiekunom ustanowionym przez sąd, po okazaniu stosownego orzeczenia (opieka nad małoletnim, opieka nad niepełnosprawnym lub ubezwłasnowolnionym, kurator etc.);
  - osobie upoważnionej przez Pacjenta w dokumentacji medycznej, po okazaniu dowodu tożsamości
  - po śmierci Pacjenta prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez Pacjenta za życia w dokumentacji medycznej

#### Formy udostępniania dokumentacji medycznej w Prodentel SC:

- dokumentacja udostępniana jest do wglądu na miejscu,
- dokumentacja udostępniana jest poprzez wydruk z programu,
- dokumentacja udostępniana jest poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeżeli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji.

#### Zasady udostępniania dokumentacji medycznej w Podmiocie Medycznym Prodentel SC:

1. Wydanie dokumentacji medycznej następuje na pisemny wniosek, w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochronę danych osobowych.
2. Do poświadczenia zgodności z oryginałem kopii dokumentacji medycznej upoważnione są osoby uprawnione do udostępniania dokumentacji medycznej wyznaczone przez Podmiot Medyczny Prodentel SC.
3. W celu uzyskania kopii dokumentacji medycznej Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona przez niego, składa pisemny „Wniosek o wydanie dokumentacji medycznej”.
4. Pacjent lub upoważniona przez niego osoba określa, czy chce całość dokumentacji medycznej czy jej część, wówczas określa, w jakim zakresie wnosi o udostępnienie dokumentacji medycznej.

5. W przypadku odbioru dokumentacji przez osobę upoważnioną, dodatkowo musi ona okazać podpisane przez Pacjenta upoważnienie do wydania dokumentacji medycznej.
6. Wnioski mogą być składane w godzinach pracy Podmiotu Medycznego Prodentall SC.
7. Udostępnienie dokumentacji medycznej następuje najpóźniej w terminie do 14 dni roboczych, licząc od daty złożenia wniosku.
8. Wydanie kopii dokumentacji medycznej musi być potwierdzone podpisem wydającego i odbierającego oraz datą wydania na złożonym wniosku.
9. Pacjent ma prawo wyznaczenia osoby bliskiej, której mogą być udzielane informacje o jego stanie zdrowia, a także ma prawo określenia zakresu przekazywanych informacji. Ma również prawo zakazania udzielania informacji oraz zmiany wyznaczonej osoby bliskiej.

## Płatności

### § 11

1. Ceny zawarte w cenniku oraz na stronie internetowej <https://prodental.pl> mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 r., nr 16, poz. 93 ze zm.).
2. Ceny zawarte w cenniku Prodentall SC oraz na stronie internetowej <https://prodental.pl/> są podawane w polskich złotych.
3. Ewentualne różnice pomiędzy cenami zawartymi w cenniku oraz na stronie internetowej <https://prodental.pl/> a cenami podanymi bezpośrednio przed wykonaniem usługi mogą wynikać z rozległości zabiegu.
4. Zapłaty za świadczone usługi w Podmiocie Medycznym Prodentall SC odbywa się po wykonaniu usługi gotówką lub kartą płatniczą. W wyjątkowych wypadkach dopuszczana jest płatność przelew oraz przedpłata.

## Polityka jakości:

### § 12

1. Wszystkie urządzenia i produkty w Prodentall SC posiadają atesty i licencje.
2. Wszystkie urządzenia są sprawdzane i konserwowane zgodnie z zaleceniami producenta.
3. Części wrażliwe urządzeń są dezynfekowane, sterylizowane lub wymieniane przed każdym zabiegiem.
4. Wszyscy pracownicy są regularnie szkoleni i posiadają kwalifikacje do świadczenia usług.

## Odmowa wykonania usługi

### § 13

1. Pro dental SC zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi w przypadku, gdy:
  - Pacjent odmawia podania danych do wypełnienia karty pacjenta
  - Pacjent jest w stanie nietrzeźwym

### Obowiązek niesienia pomocy w sytuacjach nagłych

### § 14

1. Podmiot Medyczny nie może odmówić udzielenia świadczenia zdrowotnego osobie, która potrzebuje natychmiastowego udzielenia takiego świadczenia ze względu na zagrożenie życia lub zdrowia i uzależnić jego udzielenie od uprzedniego uiszczenia opłaty.
2. Lekarz jest zobowiązany do nieodpłatnego udzielenia pomocy w przypadku zagrożenia życia pacjenta.
3. Jeżeli pacjent będący na wizycie wymaga transportu medycznego i hospitalizacji, to lekarz udzielający świadczenia jest zobowiązany wezwać zespół ratownictwa medycznego.

### Zasady reklamacji

### § 15

1. Podstawą reklamacji może być w szczególności nieprawidłowe wykonanie usługi objętej umową.
2. Reklamacja powinna zostać złożona w terminie 14 dni roboczych od dnia wykonania usługi.
3. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 14 dni roboczych od daty wpłynięcia.
4. Pacjent zgłaszający reklamację jest informowany o decyzji telefonicznie lub drogą mailową na podany w zgłoszeniu adres.
5. Reklamacje dla skutecznego złożenia kierować należy na piśmie osobiście lub drogą pocztową na adres:  
Pro dental SC  
Ul. Odkryta 44 lok. E, 03-140 Warszawa ze wskazaniem:
  - danych identyfikujących składającego reklamację,
  - terminu wykonania usługi,
  - rodzaju usługi,
  - żądania Pacjenta.
6. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Pacjenta istnieje możliwość ponownego wykonania reklamowanej usługi lub zwrot (całości lub części) zapłaconej za usługę kwoty.

### Postanowienia końcowe:

## § 16

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy, w szczególności ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018, poz. 1000), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z dnia 24 czerwca 2014 r., poz. 827 z późn. zm.).
2. Uznanie poszczególnych postanowień Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego niniejszego Regulaminu.
3. Każdy Pacjent ma prawo do wglądu do Regulaminu i cennika usług.
4. Regulamin może ulec zmianie. O zmianach w Regulaminie każdy Pacjent zostanie poinformowany za pomocą strony internetowej.
5. Treść Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony internetowej <https://prodental.pl>.
6. Ewentualne spory pomiędzy Pro dental SC a Pacjentem będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla Pacjenta.
7. Regulamin organizacyjny wchodzi w życie z dniem nadania.