REGULAMIN ORGANIZACYJNY

N32 DENTAL CLINIC

1. Postanowienia ogólne
2. Cele i zadania
3. Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych
4. Struktura organizacyjna i miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych
5. Sposób kierowania oraz organizacja i zadania poszczególnych jednostek i komórek organizacyjnych
6. Prawa i obowiązki Pacjenta
7. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń.
8. Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych
9. Warunki współdziałania z podmiotami trzecimi w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych.
10. Zasady udostępniania i wysokość opłaty za udostępnianie dokumentacji medycznej
11. Przepisy porządkowe i sposób obserwacji pomieszczeń
12. Tryb składania reklamacji, skarg i wniosków

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego jest wewnętrznym dokumentem organizacyjnym podmiotu wykonującego działalność leczniczą (PWDL) – „N32 Dental Clinic ” Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, uchwalonym przez Zarząd Spółki na podstawie art. 23 Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j.Dz. U. z 2026 r., 156), w zakresie określonym art. 24 w/w ustawy.

§ 2.

Niniejszy Regulamin organizacyjny PWDL określa sposób i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych przez „N32 Dental Clinic” Sp. z o. o., a w szczególności:

1) cele i zadania podmiotu;
2) strukturę organizacyjną przedsiębiorstw podmiotu;
3) rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
4) miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych;
5) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach oraz komórkach organizacyjnych zakładów leczniczych podmiotu;
6) organizację i zadania poszczególnych jednostek oraz komórek organizacyjnych zakładów leczniczych podmiotu oraz warunki współdziałania tych jednostek lub komórek dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu;
7) prawa i obowiązki pacjenta;

8) wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej ustalonej w sposób określony w art. 28 ust. 4 Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U z 2020, 849 z późn. zmianami);
9) wysokość opłat za udzielane świadczenia zdrowotne;
10) sposób kierowania jednostkami oraz komórkami organizacyjnymi zakładów leczniczych podmiotu.

§ 3.

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
1) Regulamin – Regulamin organizacyjny PWDL – „N32 Dental Clinic" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
2) Klinika – „N32 Dental Clinic" Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie;
3) Kierownik – Zarząd „N32 Dental Clinic" Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie;
4) Ustawa – Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U z 2026r., 156) ;
5) Pacjent – osoba zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych
6) Świadczenia zdrowotne – ambulatoryjne świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej,
7) Dokumentacja medyczna – dokumentacja medyczna w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2024, 581) ;
8) Personel – osoby, które świadczą pracę lub realizują obowiązki w „N32 Dental Clinic" Sp. z o. o. na podstawie zawartej z Kliniką umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, z wyłączeniem Zarządu „N32 Dental Clinic" Sp. z o. o.

§ 4.

1) „N32 Dental Clinic" Sp. z o. o. zarejestrowaną w Warszawie (01-496), przy ul. Korfantego 14, a świadczącą usługi w Klinice pod adresem: ul.Nowolipie 7A/U2, 00-146 Warszawa, wpisana do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr 0001080220, NIP 5223284296, REGON 527432020 jest podmiotem leczniczym w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 1 Ustawy, w zakresie w jakim wykonuje działalność leczniczą.
2) „N32 Dental Clinic" Sp. z o. o. wpisana jest do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego pod nr Księgi 000000272779
3) W celu wykonywania działalności leczniczej „N32 Dental Clinic" Sp. z o.o. prowadzi Przedsiębiorstwo (Zakład Leczniczy) PWDL: Klinika Stomatologiczna 'N32 Dental Clinic Sp. z o.o.''

2. CELE I ZADANIA

§ 5.

Celem działania Kliniki jako PWDL jest przede wszystkim udzielanie kompleksowych i specjalistycznych świadczeń zdrowotnych przez wykwalifikowaną kadrę medyczną z zakresu stomatologii, oraz dziedzin pokrewnych.

§ 6.

Do podstawowych zadań „N32 Dental Clinic" Sp. z o. o. należy w szczególności:
zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług stomatologicznych;
1) wykonywanie obowiązków wynikających ze statusu podmiotu służby zdrowia, stałe i systematyczne podwyższanie wiedzy i umiejętności zawodowych, przestrzeganie etyki zawodowej;
2) zapewnienie nowoczesnych, efektywnych i uznanych metod leczniczych;
3) stosowanie wysokiej jakości sprzętu medycznego, będącego pod stałym nadzorem technicznym i spełniającego wszelkie wymagane prawem normy jakości;
4) dbałość o efektywną organizację pracy i wykorzystanie bazy zabiegowej;
5) świadczenie usług medycznych ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa i potrzeb pacjentów oraz przestrzeganie praw pacjenta;
6) działania promujące profilaktykę zdrowia i aktywizację;
7) inne zadania zlecone przez Kierownika.

3. RODZAJ DZIAŁALNOŚCI LECZNICZEJ ORAZ ZAKRES UDZIELANYCH ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 7.

„N32 Dental Clinic" Sp. z o.o. prowadzi działalność leczniczą w zakresie ambulatoryjne świadczenia zdrowotne

§ 8.

Zakres świadczeń udzielanych przez Klinikę obejmuje kompleksowe komercyjne świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej, w zakresie stomatologii z wyszczególnieniem: stomatologii zachowawczej, endodoncji, chirurgii stomatologicznej, protetyki, ortodoncji, zabiegów higienizacji oraz fizjoterapii stomatologicznej.

4. STRUKTURA ORGANIZACYJNA I MIEJSCA UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 9.

1. N32 Dental Clinic świadczy usługi medyczne w lokalizacji: ul. Nowolipie 7A/U2, 00-146 Warszawa

§ 10.

Wszystkie pomieszczenia zakładów leczniczych Kliniki odpowiadają wymaganiom odpowiednim do rodzaju wykonywanej działalności leczniczej oraz zakresu udzielanych świadczeń zdrowotnych, określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 22 ust. 3 Ustawy. Zakres świadczeń POdmiotu to Poradnia Rentgentodiagnostyczna oraz Poradnia stomatologiczna w której zakres wchodzą; leczenie stomatologiczne; chirurgia stomatologiczna, ortodoncja, periodontologia, protetyka stomatologiczna, stomatologia dziecięca, stomatologia zachowawcza z endodoncją.

5. SPOSÓB KIEROWANIA ORAZ ORGANIZACJA I ZADANIA POSZCZEGÓLNYCH JEDNOSTEK I KOMÓREK ORGANIZACYJNCH PRZEDSIĘBIORSTWA

§ 11.

1) Działalnością „N32 Dental Clinic” Sp. z o. o. kieruje Zarząd Kliniki będący Kierownikiem PWDL, w rozumieniu przepisów Ustawy.
2) Kierownik zarządza podmiotem leczniczym i reprezentuje go na zewnątrz.
3) Kierownik podejmuje samodzielnie decyzje dotyczące funkcjonowania podmiotu i ponosi za nie odpowiedzialność.
4) Kierownikowi przysługują wszystkie obowiązki i uprawnienia, jakie na podmiot leczniczy nakładają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym obowiązki i uprawnienia Pracodawcy wobec zatrudnionego personelu.

§ 12.

1) Celem wsparcia działań zarządczych w podmiocie leczniczym Kierownik może:

a) ustanowić Managera podmiotu leczniczego,
b) zatrudniać lub zawierać umowy cywilnoprawne z personelem administracyjno-biurowym, asystentkami oraz innym personelem niezbędnym do należytego wykonywania zadań przez Klinikę , jak również zawierać umowy z lekarzami specjalistami z dziedziny m.in. stomatologii.
2) Manager Podmiotu podlega wyłącznie Kierownikowi.
3) Manager Podmiotu koordynuje pracę wszystkich komórek organizacyjnych, samodzielnych stanowisk pracy i obsługi administracyjno-gospodarczej, zapewnia racjonalne wykorzystanie czasu pracy, sprawuje nadzór nad przestrzeganiem dyscypliny pracy, podejmuje decyzje w sprawach zatrudnienia po uzgodnieniu z Kierownikiem.

4) Personel Kliniki podlega nadzorowi Managera Podmiotu w zakresie właściwości funkcjonalnej.
5) W przypadku nieobsadzenia stanowiska Managera podmiotu, Kierownik Kliniki realizuje przewidziane dla Managera Podmiotu zadania samodzielnie lub za pośrednictwem upoważnionej osoby.

§ 13.

Do zadań pracowników Recepcji należy:
1) organizacja bieżącej pracy Recepcji;
2) organizacja oraz nadzór nad prawidłowością obsługi pacjentów w Recepcji;
3) dbałość o bezpieczne i higieniczne warunki pracy;
4) dbałość o należyte użytkowanie i stan techniczny sprzętu znajdującego się w Recepcji i będącego własnością Kliniki;
5) dbałość o prawidłowe i terminowe rozliczanie zrealizowanych świadczeń, pobieranie opłat;
6) wykonywanie innych zadań zleconych przez Managera bądź Kierownika placówki
7) odbieranie telefonów od pacjentów, zapisywanie pacjentów na wizyty, dopełnienie formalności związanych z zapisywaniem pacjentów, informowanie o zakresie i zasadach udzielania świadczeń zdrowotnych;

§ 14.

Do podstawowych zadań Poradni Specjalistycznych należy w szczególności realizowanie kompleksowej opieki medycznej danej specjalizacji w ramach leczenia ambulatoryjnego specjalistycznego, badanie, diagnozowanie, porady lekarskie, leczenie oraz profilaktyka chorób, a w razie potrzeby kierowanie na badania, leczenie w ramach innej specjalizacji.

§ 15.

Do podstawowych zadań gabinetu zabiegowego należy w szczególności:
1) wykonywanie zabiegów z zakresu stomatologii ;
2) wykonywanie pełnej diagnostyki RTG oraz CBCT
3) prowadzenie dokumentacji;
4) organizowanie i prowadzenie działalności prozdrowotnej.

§ 16.

Poszczególne jednostki i komórki organizacyjne Kliniki oraz osoby wykonujące pracę bądź świadczące usługi w ramach tych jednostek i komórek, obowiązane są do współdziałania dla zapewnienia sprawnego, efektywnego i zgodnego z prawem funkcjonowania podmiotu leczniczego pod względem diagnostyczno-leczniczym i administracyjno-gospodarczym. Za prawidłowe współdziałanie jednostek organizacyjnych odpowiada Kierownik lub Manager placówki

§ 17.

Gospodarka finansowa, rachunkowość oraz obsługa kadrowa „N32 Dental Clinic” Sp. z o. o. są prowadzone na zasadach obowiązujących Spółkę z ograniczona odpowiedzialnością.

6. PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTA

§ 18.

W czasie korzystania ze świadczeń medycznych, Pacjent ma prawo do:
1) uzyskania przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia i rokowaniu; o rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych;
2) udzielania świadczeń zdrowotnych przez personel medyczny o odpowiednich kwalifikacjach, kierujący się zasadami etyki zawodowej; w sposób odpowiadający wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
3) wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy udzielenia takiej zgody po uzyskaniu odpowiedniej informacji – w przypadku zastosowania metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko dla pacjenta, zgodę wyraża się w formie pisemnej;
4) poszanowania intymności i godności w takcie realizacji świadczeń opieki zdrowotnej – osoba udzielająca ma obowiązek postępować w sposób zapewniający poszanowanie tego prawa;
5) kontaktu osobistego, telefonicznego lub korespondencyjnego z innymi osobami;
6) zachowania w tajemnicy przez osoby wykonujące zawód medyczny, w tym udzielające mu świadczeń zdrowotnych, informacji z nim związanych, a uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu medycznego;
7) dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych;
8) informacji o prawach pacjenta określonych w niniejszej ustawie oraz w przepisach odrębnych, uwzględniającej ograniczenia tych praw określone w tych przepisach.

§ 19.

Do obowiązków Pacjenta należy:
1) posiadanie ważnego dokumentu tożsamości;
2) złożenie pisemnego oświadczenia o upoważnieniu określonej osoby do uzyskiwania informacji o stanie swojego zdrowia i udzielonych mu świadczeniach zdrowotnych oraz do wglądu w dokumentację medyczną lub o braku takiego upoważnienia; przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i ppoż., obowiązujących w podmiocie leczniczym;
4) przestrzegania zaleceń lekarza i pozostałego personelu medycznego.

§ 20.

1) Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń medycznych w Klinice ma prawo do złożenia pisemnej skargi do Kierownika lub Managera Kliniki
2) Klinika zapewnia dostępność informacji o prawach pacjenta – w recepcji placówki do wglądu oraz na stronie internetowej.

7. PRZEBIEG PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH Z ZAPEWNIENIEM WŁAŚCIWEJ DOSTĘPNOŚCI I JAKOŚCI TYCH ŚWIADCZEŃ

§ 21.

1) Wszystkie świadczenia realizowane przez podmiot leczniczy, winny być wykonywane z należytą starannością, w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom jakim powinny odpowiadać pomieszczenia i urządzenia podmiotu leczniczego, w tym sanitarno-higienicznym
2) Klinika organizuje świadczenia zdrowotne udzielane w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie, z zapewnieniem właściwej dostępności tych świadczeń w sposób gwarantujący pacjentom najbardziej dogodną formę korzystania ze świadczeń.
3) Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez osoby, które posiadają wymagane przepisami prawa kwalifikacje do ich wykonywania, potwierdzone stosownymi dyplomami, certyfikatami lub zaświadczeniami.

§ 22.

1) Proces udzielania świadczeń zdrowotnych poprzedza ustalenie terminu udzielenia świadczenia:
• telefonicznie, • w recepcji.
2) Każdy pacjent informowany jest o terminie i miejscu planowanego świadczenia telefonicznie, w przypadku dokonania ustalenia terminu świadczenia medycznego osobiście – informację o planowanym świadczeniu otrzymuje na piśmie.
3) Rejestracja pacjentów odbywa się w recepcji Kliniki w sposób określony w obowiązujących przepisach prawa, osobiście w wyznaczonym dniu i godzinie realizacji świadczenia zdrowotnego.
4) W recepcji, poza możliwością ustalenia daty świadczenia, pacjent może uzyskać informacje na temat świadczeń dostępnych w Klinice, czasu oczekiwania, form i terminów zapisu, wymaganych dokumentów i skierowań potrzebnych do przyjęcia, wyników badań niezbędnych podczas wizyty, miejsca wykonania zleconych przez lekarza badań

diagnostycznych, zasad udostępniania dokumentacji medycznej oraz organizacji pracy Kliniki.

§ 23.

1) Pacjenci zobowiązani są do zgłaszania się w recepcji w ustalonym terminie. Ze względów organizacyjnych niezbędne jest zachowanie punktualności zgłoszeń.
2) W przypadku gdy pacjent nie może stawić się w ustalonym terminie lub gdy zrezygnował ze świadczenia opieki zdrowotnej, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Klinikę w każdy dostępny sposób.
3) W razie wystąpienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili ustalania terminu udzielenia świadczenia, a które uniemożliwiają jego dotrzymanie, pacjent jest informowany telefonicznie lub w inny dostępny sposób o zmianie tego terminu.

§ 24.

1) Świadczenia zdrowotne udzielane są w terminie uzgodnionym z pacjentem, według ustalonej kolejności, w dniach i godzinach ich udzielania przez Klinikę.
2) Świadczenia zdrowotne udzielane są w Klinice od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 – 21.00.

§ 26.

Lekarz poradni specjalistycznej w trakcie porady lekarskiej w szczególności:
1) przeprowadza wywiad oraz badanie przedmiotowe;
2) określa rozpoznanie choroby, problemu zdrowotnego lub urazu;
3) ustala plan leczenia
4) w razie potrzeby wystawia skierowania, recepty lub zlecenia na wyroby medyczne, zaświadczenia o stanie zdrowia;
5) wypełnia dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami wewnętrznymi.

8. ORGANIZACJA PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 32.

1) N32 Dental Clinic Sp. z o.o. udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie.

2) Wysokość opłat ustala w Cenniku Kierownik uwzględniając rzeczywiste koszty udzielania świadczenia zdrowotnego.

§ 33.

1) Świadczenia zdrowotne na zasadach odpłatności realizowane są na podstawie indywidualnego rozliczenia z pacjentem poprzez zakup konkretnej usługi.

2) Pacjent przed rozpoczęciem udzielania świadczenia zdrowotnego zapoznaje się z ceną świadczenia obowiązującą w Klinice. Aktualny cennik dostępny jest w recepcji oraz na stronie internetowej: www.n32.pl w zakładce „Cennik”.

3) Ostateczna cena konkretnego świadczenia podczas konsultacji przedzabiegowej ze specjalistą może ulec zmianie od podanej w Cenniku, a jej indywidualne uzgodnienie z Pacjentem następuje przed przystąpieniem do udzielania świadczenia.

4) Kalkulacja ceny świadczenia uwzględnia zużycie niezbędnych materiałów oraz leków, długość trwania zabiegu oraz jego zakres, a także zaangażowanie personelu asystującego.

5) Fakt uzgodnienia z Pacjentem skalkulowanej ceny świadczenia oraz jej akceptacji jest odnotowywany w dokumencie Zgody na zabieg. Pacjent oraz lekarz ustalenie ceny potwierdzają własnoręcznym podpisem.

§ 34.

2) Oferta świadczenia medycznego, sporządzona podczas odpłatnej wizyty konsultacyjnej obowiązuje przez okres 3 (trzech) kolejnych miesięcy od jej sporządzenia, po upływie których traci ważność i należy odbyć ponowną, odpłatną konsultację.

§ 35.

1) Uiszczenie całkowitej opłaty za świadczenie medyczne ma miejsce, po zakończeniu udzielania świadczenia medycznego.

2) Przez rezerwację zabiegu należy rozumieć ustalenie terminu zabiegu przez Pacjenta z Kliniką w czasie bezpośredniej wizyty w Klinice, drogą elektroniczną , telefonicznie.

§ 36.

1) Termin realizacji świadczenia Pacjent ustala z pracownikiem Recepcji, dokonując wyboru spośród terminów zaproponowanych przez pracownika Recepcji.

2) W przypadku braku możliwości zgłoszenia się w ustalonym terminie Pacjent zobowiązany jest do poinformowania Kliniki nie później niż 24 h przed ustalonym terminem realizacji usługi w przypadku zabiegu trwającego do 1h oraz 2 dni kalendarzowych w przypadku zabiegów trwających dłużej niż 1 h.
Wówczas istnieje możliwość zmiany planowanego terminu świadczenia na inny zaproponowany przez Klinikę.

3) Jeżeli pacjent nie skorzysta z zakupionych wcześniej usług w jednym z zaproponowanych terminów ani nie poinformuje o swojej nieobecności we wskazanym w ust. 2 terminie, dokonana częściowa przedpłata nie podlega zwrotowi.

4) W przypadku braku możliwości odbycia przez pacjenta świadczenia w ustalonym terminie z uwagi na stan zdrowia uniemożliwiający skorzystanie z wykupionej wcześniej usługi, dokonana przedpłata za niewykorzystane świadczenia jest każdorazowo zwracana na konto pacjenta (jako środki do wykorzystania), po przedłożeniu pisemnego zaświadczenia od lekarza wskazującego okoliczności uniemożliwiające realizację usługi.
Zaświadczenie należy przedłożyć w terminie do 14 dni kalendarzowych od ustalonego terminu zabiegu.
5) W przypadku braku możliwości odbycia przez Pacjenta świadczenia w ustalonym terminie z innych niż wskazane w ust. 4 przyczyn niezależnych od Pacjenta (w tym losowych), Pacjent powinien, jeśli jest to możliwe zawiadomić Klinikę o niemożności odbycia świadczenia. W takim przypadku dokonana przedpłata za niewykorzystane świadczenia jest widoczna jako środki do wykorzystania na koncie pacjenta, po udokumentowaniu przyczyny niezależnej od Pacjenta w terminie do 14 dni kalendarzowych od ustalonego terminu zabiegu.

6) W przypadkach, o których mowa w ust. 4 i 5, brak przedłożenia zaświadczenia lekarskiego lub brak udokumentowania przyczyny niezależnej od Pacjenta we wskazanym terminie oznacza, iż wpłacona przedpłata nie podlega zwrotowi.

7) Należny pacjentowi zwrot następuje w terminie 14 dni od daty zarezerwowanego terminu na rachunek bankowy wskazany przez Pacjenta lub gotówką do rąk własnych Pacjenta, chyba że Pacjent dokona rezerwacji nowego terminu na zabieg, na który przeznaczy środki.

§ 37.

1) Zapłata za świadczenia zdrowotne może być dokonana wpłatą gotówkową lub kartą płatniczą za pokwitowaniem lub przelewem bankowym.
2) Każda indywidualna wpłata Pacjenta jest fiskalizowana przez pracownika Recepcji, a Pacjent otrzymuje paragon fiskalny.
3) Na życzenie Pacjenta, do paragonu fiskalnego wystawiana jest faktura VAT. W przypadku, gdy paragon oraz faktura wystawiane są na podmiot gospodarczy, przed zatwierdzeniem paragonu przez pracownika Recepcji, należy podać nr NIP.
Wystawienie faktury VAT na podmiot gospodarczy do paragonu, który nie zawiera numeru NIP nie jest możliwe.
4) Wystawienie faktury VAT do paragonu fiskalnego jest możliwe w ciągu trzech miesięcy od daty wystawienia paragonu fiskalnego pod warunkiem okazania i zwrotu oryginalnego paragonu.

9. WARUNKI WSPÓŁDZIAŁANIA Z PODMIOTAMI TRZECIMI W ZAKRESIE ZAPEWNIENIA PRAWIDŁOWOŚCI DIAGNOSTYKI, LECZENIA, PIELĘGNACJI I REHABILITACJI PRZEBIEGU PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 38.

Podmiot w swojej działalności współpracuje z innymi podmiotami (m.in. pracownie protetyczne, Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa) wykonującymi usługi na podstawie obustronnych umów o współpracę.
2) Umowa o współpracy z podmiotami trzecimi obejmuje warunki kierowania pacjentów, finansowania świadczeń i nadzoru nad jakością wykonywanego świadczenia zdrowotnego.
3) W uzasadnionych medycznie przypadkach lekarz wydaje skierowanie do innych poradni specjalistycznych lub w celu leczenia stacjonarnego.

10. ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ I WYSOKOŚĆ OPŁATY ZA JEJ UDOSTĘPNIANIE

§ 39.

1) Klinika prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych zapewniając ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2) Dokumentacja medyczna udostępniana jest :
a) Pacjentowi, którego ta dokumentacja dotyczy za okazaniem dowodu tożsamości;
b) przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta za okazaniem odpowiedniego dokumentu:
• rodzicom, do chwili ukończenia przez dziecko 18 lat, za okazaniem dowodu tożsamości rodzica oraz aktu urodzenia dziecka,
• opiekunom ustanowionym przez sąd za okazaniem stosownego orzeczenia c) osobie upoważnionej przez Pacjenta w dokumentacji medycznej za okazaniem dowodu tożsamości d) osobie upoważnionej przez Pacjenta na podstawie odrębnego pełnomocnictwa:
• poświadczonego notarialnie lub • podpisanego w obecności pracownika recepcji placówki;
3) Po śmierci pacjenta, dokumentacja medyczna udostępniana jest osobie upoważnionej przez pacjenta za życia lub osobie, która w chwili zgonu pacjenta była jego przedstawicielem ustawowym. Dokumentacja medyczna jest udostępniana także osobie bliskiej, chyba, że udostepnieniu sprzeciwi się inna osoba bliska lub sprzeciwił się pacjent za życia, z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U z 2020, 849).
4) Klinika udostępnia dokumentację medyczną w następujących formach do wglądu w siedzibie placówek:
a) poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii; b) poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu na żądanie uprawnionego organu lub podmiotu, na czas wydania oryginału dokumentacji w archiwum Kliniki pozostaje jej uwierzytelniona kopia.
5) Zasady udostępniania dokumentacji medycznej osobom fizycznym: 1. do wglądu:
a) uzyskanie wglądu do dokumentacji medycznej odbywa się na podstawie wniosku

złożonego przez Pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby przez niego upoważnionej;
b) wgląd od dokumentacji będzie możliwy w terminie 7 dni od daty złożenia wniosku, przy czym dzień i miejsce wglądu do dokumentacji ustala się telefonicznie z pracownikiem recepcji- wgląd odbywa się w obecności pracownika Spółki – dotyczy to zarówno dokumentacji papierowej jak i prowadzonej elektronicznie;
2. wydanie wyciągu, odpisu, kopii:
a) wydanie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej oraz wydruku z dokumentacji elektronicznej lub kopii wyników badań na nośnikach elektronicznych Pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez niego następuje na podstawie wniosku w formie pisemnej bądź ustnej;
b) pisemny wniosek można pobrać w recepcji kliniki lub na stronie internetowej w zakładce „Informacja dla Pacjenta";
c) wniosek można złożyć osobiście w recepcji kliniki w godzinach pracy, a także drogą pocztową i elektroniczną;
6) Decyzję o udostępnieniu dokumentacji medycznej podejmuje Manager placówki lub Zarząd.
7) W przypadku, gdy udostępnienie dokumentacji nie jest możliwe odmowa wraz z podaniem przyczyny wymaga zachowania formy pisemnej.
8) W przypadku odbioru dokumentacji przez osobę upoważnioną, która nie jest wskazana we wcześniej zgromadzonej dokumentacji medycznej, dodatkowo składa się Pełnomocnictwo do wydania dokumentacji medycznej.
9) Odbiór kopii dokumentacji medycznej jest możliwy w recepcji po uzgodnieniu terminu, w godzinach pracy placówki.
10) Wnioskodawca potwierdza osobisty odbiór dokumentacji własnoręcznym podpisem na Karcie wydania dokumentacji.
11) Udostępnianie dokumentacji prowadzonej w postaci elektronicznej następuje przez:
• przekazanie informatycznego nośnika danych z zapisaną dokumentacją,
• dokonanie elektronicznej transmisji dokumentacji.
12) W przypadku gdy dokumentacja prowadzona w postaci elektronicznej jest udostępniana w postaci papierowych wydruków, osoba upoważniona przez podmiot leczniczy potwierdza ich zgodność z dokumentacją w postaci elektronicznej i opatruje swoim podpisem i pieczątką, wraz z podaniem daty.
13) Dokumentacja medyczna może być przesłana pocztą (przesyłką poleconą za potwierdzeniem odbioru) na wskazany adres, w tym przypadku na formularzu wniosku o wydanie dokumentacji zostanie odnotowany nr nadawczy z załączeniem potwierdzenia nadania oraz zwrotnego potwierdzenia odbioru.
14) Dokumentacja medyczna może być wysłana pocztą elektroniczną (wiadomość szyfrowana) na wskazany adres mailowy.
15) Klinika udostępnia dokumentację medyczną podmiotom uprawnionym na podstawie odrębnych przepisów, w szczególności:
a) podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;
b) organom władzy publicznej, w tym Rzecznikowi Praw Pacjenta, Narodowemu Funduszowi Zdrowia, organom samorządu zawodów medycznych oraz konsultantom krajowym i wojewódzkim, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez te podmioty ich zadań, w szczególności kontroli i nadzoru;

c) podmiotom, o których mowa w art. 119 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia;
d) ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
e) uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
f) organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
g) podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;
h) zakładom ubezpieczeń, za zgodą pacjenta;
i) lekarzowi oraz personelowi asystującemu, w związku z prowadzeniem procedury oceniającej podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych na podstawie przepisów o akredytacji w ochronie zdrowia, w zakresie niezbędnym do jej przeprowadzenia;
j) wojewódzkiej komisji do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych, w zakresie prowadzonego postępowania;
k) spadkobiercom w zakresie prowadzonego postępowania przed Wojewódzką Komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych;
l) osobom wykonującym czynności kontrolne na podstawie art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. Nr 113, poz. 657 i Nr 174, poz. 1039), w zakresie niezbędnym do ich przeprowadzenia;
m)członkom zespołów kontroli zakażeń szpitalnych, o których mowa w art.14 ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi w zakresie niezbędnym do wykonywania ich zadań.
16) Dokumentacja medyczna może być udostępniona także szkole wyższej lub instytutowi badawczemu do wykorzystania w celach naukowych, bez ujawniania nazwiska i innych danych umożliwiających identyfikację osoby, której dokumentacja dotyczy.
17) Klinika udostępnia dokumentację bez zbędnej zwłoki. Wydanie dokumentacji medycznej następuje w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku. W szczególnych, uzasadnionych przypadkach, termin wydania dokumentacji może ulec wydłużeniu do 21 dni.
18) Za sporządzenie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej zarówno w wersji papierowej, jak i na elektronicznym nośniku danych, Klinika nie pobiera żadnych opłat.

§ 40.

1) Klinika przechowuje dokumentację medyczną przez okres 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano w niej ostatniego wpisu z wyjątkiem:
a) dokumentacji medycznej w przypadku zgonu pacjenta na skutek uszkodzenia ciała lub zatrucia, która jest przechowywana przez 30 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym nastąpił zgon;
b) dokumentacji medycznej dotyczącej dzieci do ukończenia 2 roku życia, która jest przechowywana przez 22 lata;

c) skierowań na badania lub zleceń lekarza, które są przechowywane przez 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym udzielono świadczenia będącego przedmiotem skierowania lub zlecenia.
2) Po upływie okresu przechowywania dokumentacja medyczna jest niszczona w sposób uniemożliwiający identyfikację pacjenta, którego dotyczyła. Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona może zwrócić się z wnioskiem o wydanie oryginału dokumentacji medycznej dopiero po upływie okresu przechowywania, lecz nie później niż do końca I kwartału roku następnego po tym okresie.

§ 41.

1) Klinika oraz osoby świadczące w jego imieniu świadczenia zdrowotne, mogą udzielać innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą informacji związanych z Pacjentem w przypadku gdy: a) Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy; b) zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia Pacjenta lub innych osób; c) zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o Pacjencie, związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń; d) obowiązujące przepisy prawa tak stanowią.

§ 42.

Współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie przekazywania dokumentacji medycznej oraz informacji o stanie zdrowia pacjentów odbywa się z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności praw Pacjenta.

11. PRZEPISY PORZĄDKOWE I SPOSÓB OBSERWACJI POMIESZCZEŃ

1) Klinika stosuje monitoring wizyjny zarówno w pomieszczeniach ogólnodostępnych, jak i w pomieszczeniach udzielania świadczeń zdrowotnych oraz pobytu pacjentów. Monitoring wizyjny obejmuje także teren otaczający placówkę

2) Cel zastosowania monitoringu wizyjnego to zapewnienie bezpieczeństwa pacjentów i pracowników Kliniki, a także ochrona mienia Kliniki.

3) Klinika realizuje obserwacje z użyciem monitoringu wizyjnego w oparciu o ogólne upoważnienie uzasadniające stosowanie monitoringu wizyjnego, które wynika z Ustawy oraz w oparciu o zgodę pacjentów.

4) Maksymalny okres przechowania nagrań monitoringu wizyjnego nie przekracza 3 miesięcy od dnia rejestracji. Wyjątkiem są sytuacje, w których nagranie ma służyć ochronie roszczeń Kliniki lub ochronie przed roszczeniami kierowanymi w stosunku do Kliniki.

5) Klinika realizuje obowiązek informacyjny odnoszący się do przetwarzania danych osobowych z użyciem kamer monitoringu wizyjnego także za pomocą piktogramów umieszczonych w monitorowanych obiektach.

§ 43.

Administratorem danych osobowych jest Spółka. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych są zawarte w Polityce prywatności dostępnej w placówkach Spółki oraz opublikowanej na stronie internetowej Spółki.

§ 44.

1) Każdy Pacjent korzystający z usług Kliniki zobowiązany jest do przestrzegania zapisów dotyczących pacjenta wynikających z niniejszego Regulaminu Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu, obejmujący jego wszelkie dotychczasowe zmiany jego treści, dostępny jest na stronie internetowej kliniki www.n32.pl oraz w recepcji placówki.
2) Każdy pacjent korzystający z usług Kliniki zobowiązany jest do przestrzegania zasad porządkowych obowiązujących w Klinice, a nie wynikających bezpośrednio z treści Regulaminu, w szczególności umieszczonych na tablicach informacyjnych, na drzwiach wejściowych, w recepcji, przekazywanych ustnie przez pracowników Kliniki.

§ 45.

Na terenie Kliniki istnieje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających.

§ 46.

1) Pacjenci przebywający na terenie Kliniki zobowiązani są do poszanowania mienia będącego własnością Kliniki oraz należącego do innych pacjentów, jak również do zachowania czystości w pomieszczeniach z których korzystają.
2) Za zniszczenia i kradzieże mienia, o którym mowa w ust. 1 pacjenci ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych.

§ 47.

1) Pacjenci obowiązani są przestrzegać norm społecznego zachowania, poszanowania godności i prywatności innych pacjentów oraz personelu Kliniki.

2) Pacjenci winni odnosić się kulturalnie i życzliwie do innych pacjentów i personelu Kliniki.

§ 48.

Pacjenci Kliniki nie mogą:
a) samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury służących do realizacji świadczeń,
b) samodzielnie uruchamiać i wyłączać aparatury stomatologicznej,
c) wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia bez zgody personelu Kliniki,
d) zakłócać realizacji świadczeń opieki zdrowotnej.

§ 49.

1) Odzież wierzchnią pacjenci pozostawiają w specjalnie wyznaczonych miejscach w recepcji.

§ 50.

Klinika nie odpowiada za wartościowe rzeczy będące własnością pacjentów pozostawione na wieszakach, szafkach lub pomieszczeniach Kliniki. Zaleca się pozostawienie wartościowych rzeczy w domu.

§ 51.

Personel Kliniki zobowiązany jest do:
a) noszenia odzieży medycznej o ustalonej kolorystyce,
b)przestrzegania kolejności przyjęć pacjentów,
c) kulturalnego, życzliwego zachowania wobec pacjentów oraz pozostałych osób personelu.

12. TRYB SKŁADANIA REKLAMACJI, SKARG I WNIOSKÓW

§ 52.

1) Pacjenci mogą składać reklamacje, skargi i wnioski dotyczące działalności Kliniki do Zarządu Kliniki,.
2) Reklamacje, skargi i wnioski można składać na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres recepcja@n32.pl.
3) Sprawy reklamacyjne rozpatrywane są w terminie 30 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji. dnia wpłynięcia. W przypadku złożonej sprawy lub braku możliwości uzyskania stosownych wyjaśnień od personelu spowodowanych czasową ich niezdolnością do pracy, urlopem itp. odpowiedź na skargę może być udzielona w późniejszym terminie. O tym fakcie Pacjent zostaje powiadomiony.