

REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTÓW LECZNICZYCH

Niniejszy regulamin stanowi regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego w rozumieniu art. 23 ustawy z 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (tekst jedn. Dz.U. z 2022 r. poz. 633 z późn. zm.) i określa zasady wykonywania działalności leczniczej niezależnie dla każdego z następujących Podmiotów Leczniczych, tj.:

1. Klinika Osipowicz & Turkowski Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie;
2. Klinika Przeszczepiania i Leczenia Włosów Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie.
3. OT.CO Zdrowie spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie;

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, których dotyczy niniejszy Regulamin są:
 - a. **Klinika Osipowicz & Turkowski Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą** w Warszawie (00-716) przy ul. Bartycka 24B lok. U1, NIP: 5213873364, REGON: 384091580, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000798762 (zwana dalej: „Pierwszy Podmiot Leczniczy”), wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego (W-14) za numerem księgi rejestrowej 000000214025.
 - b. **Klinika Przeszczepiania i Leczenia Włosów Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie (01-876) przy ul. Zgrupowania AK „Żmija” 12, NIP: 1182228694, REGON: 38992776400000, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS : 0000921213 (zwana dalej: „Drugi Podmiot Leczniczy”), wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego (W-14) za numerem księgi rejestrowej 000000245164.
 - c. **OT.CO ZDROWIE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą** w Warszawie (00-116) przy ul. Świętokrzyska 30/63, NIP: 5213912549, REGON:387547135, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000869070 (zwana dalej: „Trzeci Podmiot Leczniczy”), wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego (W-14) za numerem księgi rejestrowej 000000266975 rejestrowej.

Użycie w dalszej części Regulaminu terminu „Podmiot Leczniczy” będzie każdorazowo oznaczało którykolwiek ze wskazanych powyżej Podmiotów. Użycie w dalszej części Regulaminu terminu „Podmioty Lecznicze” będzie każdorazowo oznaczało każdy ze wskazanych powyżej Podmiotów.

2. Pierwszy Podmiot Leczniczy wykonuje działalność leczniczą w rodzaju:
 - a. ambulatoryjne świadczenia zdrowotne – działalność jest wykonywana w ramach zakładu leczniczego: Osipowicz & Turkowski Dermatologia i Chirurgia, adres: ul. Bartycka 24B lok. U1, 00-716 Warszawa, REGON: 384091580-00013;

- b.** szpitalne, stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne – działalność jest wykonywana w ramach jednostki organizacyjnej zakładu leczniczego: Szpital Wieloprofilowy, adres: ul. Zgrupowania AK „Żmija” 12, 01-875 Warszawa, REGON: 38409158000020.
- 3.** Drugi Podmiot Leczniczy wykonuje działalność leczniczą w rodzaju:
 - a.** ambulatoryjne świadczenia zdrowotne – działalność jest wykonywana w ramach zakładu leczniczego: Przychodnia Przeszczepiania i Leczenia Włosów Sp. z o.o., adres: ul. Zgrupowania AK „Żmija” 12, 01-876 Warszawa, REGON: 38992776400019;
 - b.** szpitalne, stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne – działalność jest wykonywana w ramach zakładu leczniczego: Szpital Przeszczepiania i Leczenia Włosów, adres: ul. Zgrupowania AK „Żmija” 12, 01-876 Warszawa, REGON: 38992776400026.
- 4.** Trzeci Podmiot Leczniczy wykonuje działalność leczniczą w rodzaju:
 - a.** ambulatoryjne świadczenia zdrowotne – działalność jest wykonywana w ramach zakładu leczniczego OT.CO ZDROWIE sp.z.o.o adres: Zgrupowania AK Żmija 12 01-876 Warszawa, REGON: 387547135 ;
 - b.** ambulatoryjne świadczenia zdrowotne – działalność jest wykonywana w ramach zakładu leczniczego: Osipowicz & Turkowski Dermatologia i Chirurgia, adres: ul. Bartycka 24B lok. U1, 00-716 Warszawa, REGON: 384091580-00013
- 5.** Niniejszy regulamin, zgodnie z art. 24 ust. 1 Ustawy określa w szczególności:
 - a.** zasady wykonywania działalności przez Podmioty Lecznicze;
 - b.** przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych;
 - c.** organizację i zadania poszczególnych jednostek Podmiotów Leczniczych;
 - d.** sposób kierowania Podmiotami Leczniczymi i ich jednostkami organizacyjnymi;
 - e.** warunki wzajemnego współdziałania Podmiotów Leczniczych i współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą;
 - f.** wysokość opłat za udzielanie świadczeń zdrowotnych;
 - g.** wysokość opłat za udostępnienie dokumentacji medycznej.
- 6.** Podmioty Lecznicze działają na podstawie Ustawy oraz niniejszego Regulaminu, a także przestrzegają obowiązujących przepisów, w tym w szczególności:
 - a.** ustawy z 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (tekst jedn. Dz.U. z 2021 r. poz. 790 z późn. zm.);
 - b.** ustawy z 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne (tekst jedn. Dz.U. z 2021 r.1977 z późn. zm.);
 - c.** ustawy z 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jedn. Dz.U. z 2020 r. poz. 849 z późn. zm.; dalej zwana: „Ustawą o prawach pacjenta”);
 - d.** ustawy z 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarstwa i położnej (tekst jedn. Dz.U. z 2022 r. poz. 633 z późn. zm.);
 - e.** rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (zwane dalej: „RODO”);
 - f.** rozporządzenia Ministra Zdrowia z 6 kwietnia 2020 r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz.U. z 2020 r. poz. 666 z późn. zm.).

7. Niniejszy Regulamin został przyjęty przez kierowników Podmiotów Leczniczych, którymi są w rozumieniu ustawy z 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej zarządy obydwu spółek.
8. Niniejszy Regulamin obowiązuje wszystkie osoby zatrudnione w/lub współpracujące z Podmiotami Leczniczymi, w szczególności osoby udzielające świadczeń zdrowotnych w ramach działalności Podmiotów Leczniczych, bez względu na podstawę zatrudnienia lub stosunku współpracy, a także pacjentów Podmiotów Leczniczych.
9. Użyte w niniejszym Regulaminie zwroty oznaczają:
 - a. „Ustawa” – ustawa o działalności leczniczej (tekst jedn. Dz.U. z 2022 r. poz. 633 z późn. zm.);
 - b. „Kierownik” – kierownik danego Podmiotu Leczniczego w rozumieniu Ustawy;
 - c. „Pacjent” – osoba, która zwraca się o udzielenie Świadczeń Zdrowotnych lub korzysta ze Świadczeń Zdrowotnych udzielanych przez Podmioty Lecznicze;
 - d. „Poradnia Specjalistyczna” lub łącznie „Poradnie Specjalistyczne” – komórka organizacyjna Zakładów Leczniczych, w której udzielane są Świadczenia Zdrowotne zgodnie ze specjalizacją danej komórki organizacyjnej;
 - e. „Regulamin” – niniejszy regulamin;
 - f. „Świadczenie Zdrowotne” lub „Świadczenie” – działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania;
 - g. „Wizyta” – opisany w niniejszym Regulaminie, czas, forma i miejsce spotkania w celu świadczenia przez Podmiot Leczniczy na rzecz Pacjenta usług, w tym Wizyta Elektroniczna;
 - h. „Wizyta Elektroniczna” – Wizyta, w ramach Świadczenia, udzielna za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. W kwestiach nieuregulowanych w sposób szczególny dotyczących Wizyty Elektronicznej, należy zastosować odpowiednio te postanowienia Regulaminu, które dotyczą Wizyty;
10. O ile Regulamin nie stanowi inaczej, zwroty: „dokumentacja medyczna”, „opiekun faktyczny” oraz „osoba bliska” należy interpretować zgodnie ze znaczeniem nadanym im przez Ustawę oraz ustawę o prawach pacjenta.

§ 2

OGÓLNE CELE I ZADANIA PODMIOTU LECZNICZEGO

1. Celem Podmiotów Leczniczych jest wykonywanie działalności leczniczej polegającej na:
 - a. udzielaniu w warunkach ambulatoryjnych Świadczeń Zdrowotnych z zakresu trychologii, dermatologii i wenerologii, flebologii i chirurgii naczyniowej, chirurgii plastycznej, ginekologii, urologii oraz ortopedii, a także pozostałych w zakresie wynikającym ze specjalizacji poradni prowadzonych przez Podmioty Lecznicze;
 - b. udzielaniu w warunkach szpitalnych Świadczeń Zdrowotnych z zakresu chirurgii plastycznej, urologii, laryngologii, ginekologii, chirurgii ogólnej, ortopedii;
 - c. promocji zdrowia;
 - d. realizacji zadań dydaktycznych i badawczych w powiązaniu z udzielaniem świadczeń zdrowotnych i promocją zdrowia.
2. Do podstawowych zadań Podmiotów Leczniczych należy:
 1. udzielanie odpowiednio w warunkach ambulatoryjnych lub szpitalnych Świadczeń Zdrowotnych z zakresu trychologii, dermatologii i wenerologii, flebologii i chirurgii naczyniowej, chirurgii plastycznej, ginekologii, urologii oraz radioterapii, a także pozostałych w zakresie wynikającym ze specjalizacji prowadzonych poradni;
 2. podejmowanie działań z zakresu profilaktyki i promocji zdrowia;

3. podwyższanie kwalifikacji zawodowych personelu medycznego
4. przestrzeganie zasad etyki zawodowej oraz praw Pacjenta;
5. prowadzenie działalności dydaktycznej (naukowej) i badawczej w powiązaniu z udzielaniem Świadczeń Zdrowotnych i promocją zdrowia;
6. edukowanie pacjentów.
3. Podmioty Lecznicze realizują swoje cele i zadania poprzez zapewnienie Pacjentom opieki medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i standardami. Podmioty Lecznicze gwarantują, że:
 - a. świadczenia są udzielane przez osoby wykonujące zawody medyczne i posiadające odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - b. pomieszczenia Podmiotów Leczniczych odpowiadają wszystkim wymaganiom fachowym i sanitarnym, są wyposażone w aparaturę i inne urządzenia wprowadzone do obrotu i używane zgodnie z obowiązującymi przepisami, posiadające stosowne certyfikaty, atesty uzyskane w trybie przewidzianym w bezwzględnie przepisach oraz aktualne przeglądy wykonane przez uprawnione podmioty.
4. Podmioty Lecznicze mogą uczestniczyć w przygotowaniu osób do wykonywania zawodu medycznego poprzez organizowanie staży podyplomowych, szkoleń specjalizacyjnych oraz innych form doskonalenia zawodowego.
5. Podmioty Lecznicze mogą uczestniczyć w programach badawczych, w szczególności mogą brać udział w prowadzeniu badań klinicznych w oparciu o umowy zawarte ze sponsorami, CRO oraz badaczami i zgodnie z postanowieniami obowiązującego prawa.

§ 3

RODZAJ DZIAŁALNOŚCI LECZNICZEJ ORAZ ZAKRES ŚWIADCZEŃ UDZIELANYCH PRZEZ PODMIOTY LECZNICZE

1. W zakres udzielanych przez Podmioty Lecznicze Świadczeń Zdrowotnych wchodzi działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania.
2. Właściwe Świadczenia Zdrowotne są udzielane w Zakładach Leczniczych opisanych w §1.2. i §1.3 powyżej, od poniedziałku do soboty, w godzinach wskazanych na stronie internetowej prowadzonej dla obydwu Podmiotów Leczniczych pod adresem www.klinikaotco.pl, zgodnie z ustalonym harmonogramem (grafikiem) pracy.

§ 4

STRUKTURA ORGANIZACYJNA I SPOSÓB KIEROWANIA PODMIOTEM LECZNICZYM

1. Pracami Podmiotów Leczniczych kieruje Kierownik. Kierownik prowadzi sprawy Podmiotów Leczniczych oraz reprezentuje je na zewnątrz.
2. Do zadań Kierownika Podmiotu Leczniczego należy w szczególności:
 - a. organizowanie i kierowanie procesem wykonywania pracy przez pracowników i współpracowników Podmiotów Leczniczych;
 - b. zapewnienie jak najwyższego poziomu udzielanych Świadczeń Zdrowotnych oraz poszanowania praw Pacjenta, m.in. poprzez uchwalenie Regulaminu oraz innych aktów wewnętrznych, zgodnie z bieżącymi potrzebami, a także dbanie o podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników i współpracowników Podmiotu Leczniczego;
 - c. zapewnienie odpowiednich warunków prowadzenia i przechowywania dokumentacji medycznej, a także nadzór nad prowadzeniem i przechowywaniem dokumentacji medycznej;
 - d. zapewnienie ciągłości pracy komórek organizacyjnych Zakładów Leczniczych;

- e. podejmowanie innych działań przewidzianych przepisami prawa.
- 3. W Podmiotach Leczniczych funkcjonują następujące stanowiska:
 - a. koordynator Bloku Operacyjnego i koordynator pielęgniarek – odpowiada za organizację i kierowanie pracami bloku operacyjnego oraz personelu pielęgniarskiego;
 - b. lekarz – udziela Świadczeń Zdrowotnych zgodnie z obowiązującymi standardami medycznymi, zasadami etyki zawodowej, obowiązującymi przepisami oraz najwyższą starannością;
 - c. magister farmacji – odpowiada za organizację i kierowanie działem farmacji;
 - d. pielęgniarka/pielęgniarz – udziela pielęgniarskich Świadczeń Zdrowotnych oraz wykonuje inne zadania w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych zgodnie z obowiązującymi standardami medycznymi, zasadami etyki zawodowej, obowiązującymi przepisami oraz najwyższą starannością;
 - e. pielęgniarka epidemiologiczna – nadzoruje stan sanitarno – higieniczny Podmiotów Leczniczych. Nadzoruje funkcjonowanie standardów oraz procedur z zakresu profilaktyki zakażeń oraz sprawuje bezpośredni nadzór nad kontrolą zakażeń Podmiotów Leczniczych i czynników alarmowych.
 - f. pracownik recepcji/opiekun pacjenta – wykonuje zadania administracyjne z zakresu bieżącej pracy recepcji i odpowiada za obsługę Pacjenta oraz jego rodziny
 - g. pracownik call center – wykonuje zadania z zakresu rejestracji i obsługi Pacjentów;
 - h. koordynator placówki – to osoba, zajmująca się organizacją, planowaniem i kontrolowaniem pracy zespołu danej placówki oraz koordynowaniem obsługi pacjenta.
 - i. Asystentka lekarza – osoba wspomagająca lekarza w: (I) pracy administracyjno – biurowej, (II) przygotowaniu do zabiegów, (III) organizacji stanowiska pracy i gabinetu lekarskiego, (IV) uczestnicząca w zabiegach.
- 4. Poza stanowiskami, o których mowa w ust. 3 powyżej, w Podmiocie Leczniczym zostały wyodrębnione i działają samodzielne stanowiska księgowej i kadrowej, które w zakresie wykonywanej pracy podlegają Kierownikowi.

§ 5

OGÓLNE ZASADY UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

1. Świadczenia Zdrowotne są udzielane w Zakładzie Leczniczym lub przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, tj. m.in. za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub innych systemów łączności.
2. Podmioty Lecznicze organizują udzielanie Świadczeń Zdrowotnych z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości Świadczeń w komórkach organizacyjnych Zakładów Leczniczych, w sposób gwarantujący najbardziej dogodną formę korzystania z nich.
3. Podmioty Lecznicze zapewniają udzielanie Świadczeń Zdrowotnych z zachowaniem należytej staranności, zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi metodami i środkami oraz z poszanowaniem praw Pacjenta.
4. Świadczenia Zdrowotne są udzielane przez pracowników medycznych posiadających wymagane odrębnymi przepisami kwalifikacje zawodowe potwierdzone stosownymi dokumentami.
5. Podmioty Lecznicze zapewniają, w ramach zawartej umowy Pacjentowi stosowane podczas udzielania Świadczenia: produkty lecznicze, wyroby medyczne oraz urządzenia i sprzęt niezbędne do jego udzielenia. Podmioty Lecznicze zapewniają, że materiały, urządzenia i sprzęty używane podczas udzielania Świadczenia zostały wprowadzone do obrotu i znajdują się w posiadaniu Podmiotów Leczniczych w sposób zgodny z prawem oraz są używane zgodnie z odpowiednimi instrukcjami. Podmioty Lecznicze odpowiadają za stan sprzętu i urządzeń używanych podczas udzielania Świadczenia.

6. Świadczenia Zdrowotne są udzielane Pacjentom zgodnie z zasadami obowiązującymi w Podmiotach Leczniczych opisanymi w dalszej części Regulaminu.
7. Świadczenia Zdrowotne są udzielane Pacjentom z poszanowaniem zasad równego i sprawiedliwego dostępu do nich oraz zgodnie z kryteriami medycznymi.
8. Świadczenia Zdrowotne są udzielane w ustalonych terminach, po dokonaniu rezerwacji.
9. Terminy udzielania Świadczeń są ustalane z Pacjentem indywidualnie, z uwzględnieniem m.in. kolejności zgłoszeń, dostępności personelu oraz przyjętego w Podmiotach Leczniczych harmonogramu udzielania Świadczeń Zdrowotnych.
10. W punkcie rejestracji Zakładu Leczniczego, poza dokonaniem rezerwacji terminu udzielenia Świadczenia, Pacjent może uzyskać informacje na temat Świadczeń Zdrowotnych udzielanych w Podmiocie Leczniczym, czasu oczekiwania na udzielenie Świadczenia, cennika, zasad odpłatności i sposobu dokonywania rezerwacji, zasad udostępniania dokumentacji medycznej, praw Pacjenta i innych spraw z zakresu działalności Podmiotu Leczniczego.
11. Wnoszenie opłat za Świadczenia pozostaje bez wpływu na ustaloną kolejność i harmonogram udzielania Świadczeń Zdrowotnych, poza przypadkami opisanymi w ust. 12 poniżej.
12. Pacjent dokonuje rezerwacji terminu udzielenia Świadczenia osobiście w punkcie rejestracji właściwego Zakładu Leczniczego, telefonicznie albo za pośrednictwem elektronicznej platformy rejestracji, która została udostępniona przez Podmioty Lecznicze na ich wspólnej stronie internetowej oraz za pośrednictwem platformy internetowej znanylekarz.pl lub booksy.com. Po dokonaniu rezerwacji Pacjent otrzymuje potwierdzenie jej dokonania, w formie analogicznej użytej do dokonania rezerwacji. W przypadku Świadczeń Zdrowotnych wskazanych w § 9 ust. 3.b i ust. 3.c Regulaminu, rezerwacja zostaje dokonana w momencie zapłaty przez Pacjenta zadatku, a do tego czasu jest traktowana jako rezerwacja wstępna, co oznacza, że bez uprzedniej wpłaty zadatku Podmioty Lecznicze nie są zobowiązane do wykonania Świadczenia objętego rezerwacją. Każda rezerwacja wymaga potwierdzenia przez Pacjenta przed terminem Świadczenia na zasadach opisanych w Regulaminie.
13. W przypadku pacjentów niepełnoletnich podczas Świadczeń Zdrowotnych wymagana jest obecność przedstawiciela ustawowego/rodzica.
14. W przypadku pacjentów, którzy nie ukończyli 16 roku życia – formularz zgody na Świadczenie Zdrowotne powinno zostać podpisane przez przedstawiciela ustawowego/rodzica małoletniego Pacjenta. W uzasadnionych przypadkach przewidzianych prawem może pojawić się konieczność udzielenia zgody przez oboje rodziców.
15. W przypadku pacjentów, którzy ukończyli 16 rok życia – formularz zgody na Świadczenie Zdrowotne powinno zostać podpisane przez przedstawiciela ustawowego/rodzica małoletniego Pacjenta. W uzasadnionych przypadkach przewidzianych prawem może pojawić się konieczność udzielenia zgody przez oboje rodziców.
16. Przed umówioną wizytą Podmiot Leczniczy podejmie próbę telefonicznego kontaktu z Pacjentem w celu jej potwierdzenia. Nadto każdorazowo Pacjent otrzyma na wskazany przez siebie numer telefonu wiadomość SMS lub na adres e-mail z datą, godziną oraz adresem placówki, w której ma się odbyć Świadczenie. Dodatkowo Podmiot Leczniczy kieruje do Pacjenta sms z prośbą o potwierdzenie albo odwołanie wizyty w terminie wyznaczonym przez Podmiot Leczniczy. Brak potwierdzenia przez Pacjenta terminu Świadczenia w czasie połączenia telefonicznego lub brak przesłania zwrotnej wiadomości SMS jest jednoznaczne z odstąpieniem przez Podmiot Leczniczy od umowy zawartej z Pacjentem z przyczyn leżących po stronie Pacjenta i zatrzymaniem zadatku, o ile był wpłacony.

17. W ustalonym z Pacjentem terminie udzielenia Świadczenia, Pacjent jest zobowiązany zgłosić się w recepcji wskazanego Zakładu Leczniczego minimum 15 minut przed umówioną godziną wizyty – w przypadku wizyty pierwszej oraz minimum 10 minut przed umówioną godziną wizyty – w przypadku wizyt kolejnych. W przypadku spóźnienia Pacjenta bez uprzedniego poinformowania recepcji, Podmiot Leczniczy może odmówić udzielenia Świadczenia, odstępując od umowy z przyczyn leżących po stronie Pacjenta i zatrzymując zadatek albo wedle wyboru Podmiotu Leczniczego, wykonać Świadczenie po obsłudze wszystkich Pacjentów w danym dniu umówionych do danego specjalisty w innym terminie.
18. W przypadku świadczenia, wykonywanego w znieczuleniu miejscowym Pacjent zobowiązany jest zgłosić się w recepcji wskazanego Zakładu Leczniczego minimum 45 minut przed umówioną godziną wizyty lub w czasie wskazanym przez opiekuna pacjenta lub call center. W przypadku spóźnienia Pacjenta bez uprzedniego poinformowania recepcji, Podmiot Leczniczy może odmówić udzielenia Świadczenia, odstępując od umowy z przyczyn leżących po stronie Pacjenta i zatrzymując zadatek.
19. Podmiot Leczniczy podejmuje wszelkie możliwe działania w celu eliminacji ewentualnych niedogodności wynikających z konieczności oczekiwania na Wizytę/Świadczenie dłużej niż było to pierwotnie zaplanowane niemniej sytuacje takie mogą **się zdarzać i** wynikać z faktu, iż pomimo tego, że Wizyty/ Świadczenia są ograniczane orientacyjnymi limitami czasowymi, niekiedy trwają dłużej w związku z koniecznością zapewnienia prawidłowej opieki zdrowotnej poszczególnym Pacjentom.
20. O ile Pacjent nie jest wprowadzany do gabinetu przez pracownika recepcji, wchodzi do gabinetu po wezwaniu przez lekarza, pielęgniarkę lub asystentkę lekarza.
21. Pacjent do wchodzi sam, lub z osobą trzecią o ile lekarz udzielający Świadczenia wyrazi na to zgodę.
22. Dane osobowe (imię i nazwisko) pracowników medycznych delegowanych do udzielenia Świadczenia znajdują się na identyfikatorach osobistych.
23. Przedstawiciel ustawowy lub opiekun faktyczny Pacjenta ma obowiązek pozostać w Zakładzie Leczniczym podczas udzielania Pacjentowi Świadczenia.
24. Przed udzieleniem Świadczenia, Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy zostaną powiadomieni o rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania oraz rokowaniu, a nadto o Świadczeniu, zasadach jego udzielenia, możliwych konsekwencjach jego udzielenia, w tym powikłaniach. Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy, a za zgodą Pacjenta także inna osoba, ma prawo być każdorazowo i w sposób zrozumiały informowana o stanie zdrowia także w trakcie udzielania Świadczenia (jeżeli pozwala na to jego charakter) oraz po jego udzieleniu. Na podstawie informacji uzyskanych przed Świadczeniem, Pacjent wyraża na piśmie świadomą zgodę na udzielenie Świadczenia wedle wzoru obowiązującego w Podmiocie Leczniczym. Przed udzieleniem zgody Pacjent ma prawo do dodatkowego uzyskania wszelkich oczekiwanych informacji oraz wyjaśnień związanych ze Świadczeniem, w formie zrozumiałej dla Pacjenta, a możliwość i fakt udzielenia takich informacji zostanie dodatkowo potwierdzona przez Pacjenta w podpisywanym formularzu obejmującym zgodę na Świadczenie. Brak udzielenia zgody jest równoznaczny z odmową udzielenia Świadczenia umożliwiając właściwemu Podmiotowi Leczniczemu odstąpienie od umowy zawartej z Pacjentem z winy Pacjenta i zatrzymanie wpłaconego zadatku
25. Przed udzieleniem Świadczenia, Pacjent składa, na formularzu przygotowanym przez Podmiot Leczniczy, w formie pisemnej następujące oświadczenia:
 - a. zgodę na udzielenie Świadczenia;

- b. oświadczenie o upoważnieniu określonej osoby do uzyskania informacji o stanie zdrowia Pacjenta albo o braku takiego upoważnienia;
 - c. oświadczenie o upoważnieniu określonej osoby do uzyskania dostępu do dokumentacji medycznej Pacjenta albo o braku takiego upoważnienia;
 - d. informację dotyczącą przetwarzania danych osobowych;
 - e. inne dokumenty wymagane do udzielenia Świadczenia.
26. Podmiot Leczniczy, na każde żądanie Pacjenta, udostępni mu z odpowiednim wyprzedzeniem właściwe formularze. Czas oczekiwania to 30 dni roboczych. Wzory takich dokumentów są także przekazywane Pacjentowi w przypadku zawarcia na piśmie umowy o Świadczenie. W przypadku zawarcia Umowy na odległość właściwe formularze zostaną przesłane na adres e-mail wskazany przez Pacjenta.

§ 6

ODMOWA, ZMIANA I ODWOŁANIE UDZIELENIA ŚWIADCZENIA ZDROWOTNEGO

1. Spóźnienie Pacjenta o 10 minut, pomimo uprzedniego poinformowania recepcji umożliwia Podmiotowi Leczniczemu odmówienie udzielenia Świadczenia oraz odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Pacjenta i upoważnia do zatrzymania zadatku albo wedle wyboru Podmiotu Leczniczego, wykonania Świadczenia, po obsłudze wszystkich Pacjentów umówionych do specjalisty w danym dniu oraz po uprzednim uzyskaniu zgody osoby udzielającej Świadczenia.
2. Podmiot Leczniczy informuje, a Pacjent przyjmuje do wiadomości, że godzina umówionej Wizyty/Świadczenia Zdrowotnego ma charakter orientacyjny i może ulec **z przyczyn losowych** zmianie lub opóźnieniu. W przypadku zaistnienia okoliczności wskazanych powyżej Pacjent akceptuje, iż Podmiot Leczniczy nie udziela żadnych bonifikat za umówioną Wizytę/Świadczenie, a Wizyta/ Świadczenie jest w pełni płatna.
3. Podmiot Leczniczy bezzwłocznie przekaze Pacjentowi informację o braku możliwości udzielenia Świadczenia w ustalonym terminie.
4. Niezależnie od innych przypadków opisanych w Regulaminie, Podmiot Leczniczy może odmówić udzielenia Świadczenia Zdrowotnego/ Wizyty w przypadku, gdy:
 - a. Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy odmówi wyrażenia zgody na udzielenie Świadczenia wedle wzoru obowiązującego w Podmiocie Leczniczym;
 - b. Pacjent nie kwalifikuje się do udzielenia Świadczenia, co zostanie stwierdzone przez lekarza lub pielęgniarkę;
 - c. Pacjent nie wyraża zgody na podpisanie wymaganych zgód;
 - d. Pacjent nie wyraża zgody na wykonanie zdjęć obszaru ciała, gdzie ma zostać przeprowadzony zabieg. Zdjęcia te stanowiąc będą dokumentację medyczną i bez pisemnej Zgody Pacjenta nie mogą być udostępniane, publikowane, ani powielane.
 - e. Pacjent znajduje się w stanie uniemożliwiającym udzielenie Świadczenia, np. jest pod wpływem alkoholu lub środków odurzających lub z uwagi na rażąco zły stan higieniczny (nie dotyczy sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia Pacjenta);
 - f. Pacjent nie wykonał zaleceń lekarza, np. w wyznaczonym terminie nie wykonał lub nie przedstawił do wglądu we właściwym terminie odpowiednich badań diagnostycznych lub dodatkowych konsultacji;
 - g. Pacjent nie zapłacił za Świadczenie, z wyjątkiem sytuacji, gdy z umowy wynika, że zapłata zostanie wykonana po udzieleniu Świadczenia;
 - h. Podmiot Leczniczy nie ma możliwości zweryfikowania tożsamości Pacjenta na podstawie dokumentu tożsamości należącego do Pacjenta;
 - i. na terenie Podmiotu Leczniczego oraz w budynku Podmiotu Leczniczego doszło do awarii m.in. prądu, wody itp. **uniemożliwiającej wykonanie Świadczenia** ,

- j. nie jest możliwe udzielenie Świadczenia z innych przyczyn, m.in. ze względów sanitarno-epidemiologicznych, w tym związanych z koniecznością zapewnienia odpowiedniego bezpieczeństwa personelowi Podmiotu Leczniczego i innym Pacjentom.
 - k. Pacjent nie zastosował się do zaleceń personelu Podmiotu Leczniczego co do konieczności przygotowania się w określony sposób do Wizyty/ Świadczenia Zdrowotnego, w tym w szczególności wykonania niezbędnych badań.
 - l. Pacjent nie dokonał płatności za Wizytę/ Świadczenie Zdrowotne w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. Konieczność odmówienia udzielenia Świadczenia przez Podmiot Leczniczy, z przyczyn wskazanych w ust. 4 umożliwia właściwemu Podmiotowi Leczniczemu odstąpienie od umowy zawartej z Pacjentem z winy Pacjenta i zatrzymanie wpłaconego zadatku.
 6. Podmiot leczniczy ma prawo odmówić na dzień przed datą planowanego Zabiegu Udzielenia Świadczenia, bez podania przyczyn. Odmowa Udzielenia Świadczenia określona w zdaniu powyżej terminu nie uprawnia Pacjenta do żądania zwrotu podwójnego zadatku.
 7. Podmiot Leczniczy ma prawo do trzykrotnej zmiany terminu udzielenia Świadczenia/ Wizyty, w przypadku braku możliwości Udzielenia Świadczenia z **przyczyn losowych**, o czym jest zobligowany poinformować Pacjenta nie później niż na 2 godziny przed umówionym terminem. Zmiana terminu nie uprawnia Pacjenta do żądania zwrotu zadatku, jak również nie może stanowić podstawy do odstąpienia od umowy.
 8. Pacjent może odwołać albo przełożyć zarezerwowany termin udzielenia Świadczenia Zdrowotnego, niezależnie od przyczyny, jednorazowo na 120 dni przed planowanym dniem jego udzielenia.
 9. Odwołanie terminu Świadczenia lub jego zmiana w okresie późniejszym, tj. w okresie 120 dni przed planowanym terminem Świadczenia, z przyczyn zawinionych przez Pacjenta, uprawnia właściwy Podmiot Leczniczy do odstąpienia od umowy zawartej z Pacjentem z winy Pacjenta i zatrzymanie wpłaconego zadatku oraz naliczenie kary umownej wskazanej w § 9 ust. 12.
 10. W przypadku odwołania zarezerwowanego terminu udzielenia Świadczenia Pacjent jest zobowiązany do ustalenia nowego terminu udzielenia Świadczenia, w sposób określony w niniejszym Regulaminie, nie później niż w terminie 120 dni od dnia odwołania terminu. Brak rezerwacji nowego terminu udzielenia Świadczenia przez Pacjenta w terminie wskazanym w zdaniu powyżej uznany zostanie za odstąpienie od umowy z winy Pacjenta oraz zatrzymania przez Podmiot Leczniczy wpłaconego zadatku.
 11. W przypadku, o którym mowa w ust.7 powyżej Podmiot Leczniczy wyznacza nowy termin przypadający nie później niż 180 dni liczonych od daty uprzednio wyznaczonego terminu świadczenia.
 12. Podmiot leczniczy może w razie konieczności zmienić operatora zabiegu wcześniej informując Pacjenta o tej sytuacji. Nie daje to podstaw do odstąpienia od umowy.
 13. W przypadku rezygnacji Pacjenta z zaplanowanego zabiegu, klinika zastrzega sobie prawo do obciążenia Pacjenta kosztami materiałów lub komponentów, które zostały indywidualnie zamówione, wykonane lub sprowadzone specjalnie na potrzeby danego zabiegu – w szczególności dotyczy to m.in. protez, implantów lub innych wyrobów medycznych niestandardowych. Koszty te będą naliczane niezależnie od terminu rezygnacji z zabiegu, jeżeli zamówienie zostało już zrealizowane i nie ma możliwości jego anulowania lub zwrotu do producenta/dostawcy.

§ 7

Kwalifikacja do zabiegu

1. Zakres badań koniecznych do udzielenia umówionego Świadczenia, każdorazowo przekazywany jest pacjentowi na **co najmniej** 30 dni przed planowanym zabiegiem.
2. Pacjent zobowiązany jest do wykonania zleconych mu w czasie konsultacji badań i przesłania wyników w jednej wiadomości na adres poczty elektronicznej: opiekunpacjenta@klinikaotco.pl, nie później niż 14 dni kalendarzowych przed datą planowanego zabiegu. W przypadku braku doręczenia Podmiotowi Leczniczemu kompletu wyników badań, Podmiotowi Leczniczemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej z Pacjentem z winy Pacjenta i zatrzymanie wpłaconego zadatku oraz naliczenia kary umownej określonej w § 9 ust. 12 poniżej. W uzasadnionych przypadkach Klinika może ustalić z Pacjentem indywidualny termin przekazania badań.
3. Na podstawie dostarczonej dokumentacji medycznej, w tym wyników zleconych badań Pacjent kwalifikowany jest do zabiegu przez lekarzy różnej specjalizacji, a w przypadku zabiegów wykonywanych w znieczuleniu ogólnym również przez anestezjologa.
4. W przypadkach Świadczeń wymagających uprzedniej konsultacji anestezyjologicznej, warunkiem udzielenia umówionego Świadczenia przez Podmiot Leczniczy jest poddanie się przez Pacjenta takiej konsultacji w terminie nie dalszym niż 14 dni przed planowanym terminem Świadczenia. Zaniechanie poddania się ww. konsultacji jest jednoznaczne z odstąpieniem przez Podmiot Leczniczy od umowy zawartej z Pacjentem z przyczyn leżących po stronie Pacjenta i zatrzymaniem wpłaconego zadatku.

§ 8

WIZYTA

1. Pacjent może dokonać rejestracji Wizyty w wybranym przez siebie Podmiocie Leczniczym w następujący sposób:
 - a. telefonicznie w godzinach pracy danego Podmiotu Leczniczego;
 - b. osobiście w Podmiocie Leczniczym w godzinach pracy z wyłączeniem niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy;
 - c. za pośrednictwem platformy internetowej znanylekaz.pl, booksy.com oraz kliniki.pl.
2. W momencie rejestracji wizyty w Podmiocie Leczniczym zobowiązuje się do akceptacji treści niniejszego Regulaminu.
3. Podczas dokonywania rejestracji Pacjent zobowiązany jest do podania swoich danych lub danych osobowych małoletniego, którego ma dotyczyć wykonywanie Świadczeń zdrowotne, tj.:
 - a. imię i nazwisko;
 - b. PESEL/data urodzenia;
 - c. adres zamieszkania;
 - d. numer telefonu kontaktowego lub/i adres e-mail.
4. Brak podania przez Pacjenta danych osobowych, o których mowa w ustępie poprzedzającym może uniemożliwić skuteczne umówienie Wizyty.
5. W przypadku, w którym Pacjent jest osobą nieposiadającą pełnej zdolności do czynności prawnych – rejestrację terminu Wizyty dokonuje jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona przez przedstawiciela ustawowego.
6. W przypadku pacjentów niepełnoletnich podczas każdej Wizyty wymagana jest obecność przedstawiciela ustawowego/rodzica.
7. W przypadku pacjentów, którzy nie ukończyli 16 roku życia – formularz zgody na Zabieg powinien zostać podpisany przez przedstawiciela ustawowego/rodzica małoletniego

Pacjenta. W uzasadnionych przypadkach przewidzianych prawem może pojawić się konieczność udzielenia zgody przez oboje rodziców.

8. W przypadku pacjentów, którzy ukończyli 16 rok życia – formularz zgody na Zabieg powinien zostać podpisany zarówno przez małoletniego Pacjenta jak i jego przedstawiciela ustawowego/rodzica. W uzasadnionych przypadkach przewidzianych prawem **i na żądanie Podmiotu Leczniczego** może pojawić się konieczność udzielenia zgody przez oboje rodziców.
9. Po ustaleniu przez Strony terminu rejestracji Wizyty lub Wizyty Elektronicznej Podmiot Leczniczy przekazuje Pacjentowi potwierdzenie rejestracji wizyty:
 - a. w formie pisemnej lub ustnej – jeżeli doszło do dokonania rejestracji osobistej, lub
 - b. ustnie w ramach rozmowy telefonicznej w ramach której odbywa się rejestracja wizyty lub
 - c. w wiadomości sms, wysłanej na numer telefonu wskazany do kontaktu lub
 - d. w wiadomości e-mail, wysłanej na adres wskazany do kontaktu.
10. Potwierdzenie rejestracji wizyty zawiera co najmniej następujące elementy:
 - a. datę i godzinę wizyty Pacjenta w Podmiocie Leczniczym;
 - b. adres Podmiotu Leczniczego;
 - c. kwotę Zadatku (jeżeli dotyczy);
 - d. termin i formę uiszczenia Zadatku (jeżeli dotyczy);
 - e. numer rachunku bankowego Podmiotu Leczniczego do wpłaty Zadatku (jeżeli dotyczy);
 - f. informację o konieczności przedstawienia na żądanie Usługodawcy potwierdzenia dokonania płatności Zadatku (jeżeli dotyczy);
 - g. adresu www (linku) umożliwiającego pacjentowi zapoznanie się z Regulaminem lub inną formę wskazania miejsca, w którym można zapoznać się z Regulaminem (np. w recepcji Podmiotu Leczniczego, gdy Wizyta jest/była rezerwowana osobiście).
11. Każda planowana wizyta, niezależnie od tego, czy ma się odbyć osobiście czy online, będzie podlegać procesowi potwierdzenia przez nasze Call Center. Potwierdzenie wizyty jest kluczowym elementem naszego systemu zarządzania terminami wizyt i zapewnienia efektywnej obsługi pacjentów. Na dzień przed zaplanowanym terminem wizyty, nasze Call Center podejmie próbę kontaktu telefonicznego. Jeśli nie uda się nawiązać połączenia, zostanie wysłana wiadomość SMS przypominająca o ustalonej dacie i godzinie wizyty. Jeśli status pozostanie niedostarczony, Call Center podejmie próbę kontaktu e-mailowego.

Prosimy o udzielenie odpowiedzi do godziny 18:00 tego samego dnia w celu potwierdzenia lub odmowy wizyty. Masz do wyboru dwie opcje:

- a. Tak: Potwierdzam wizytę.
- b. Nie: Odmawiam wizyty.

W przypadku braku odpowiedzi przez trzy różne sposoby kontaktu do wyznaczonej godziny lub też brak możliwości przypomnienia o **wizycie (wyłączony telefon, niepoprawny e-mail)**, wizyta zostanie automatycznie usunięta z naszego systemu.

12. W przypadku, w którym Wizyta wymaga uiszczenia Zadatku, rezerwację terminu Wizyty uznaje się za dokonaną z chwilą terminowego:
 - a. zaksięgowania kwoty Zadatku na rachunku bankowym Podmiotu Leczniczego;
 - b. lub przedstawienia przez Pacjenta potwierdzenia dokonania wpłaty Zadatku na wskazany przez Podmiot Leczniczy numer rachunku bankowego, jeżeli wpłacona

kwota nie została wcześniej zaksięgowana na rachunku bankowym należącym do Podmiotu Leczniczego.

13. W przypadku dokonywania rejestracji osobistej, gdy wymagana jest wpłata Zadatku, kwota Zadatku może zostać uiszczona przez Pacjenta bezpośrednio po ustaleniu terminu Wizyty lub Wizyty Elektronicznej w placówce Podmiotu Leczniczego. Potwierdzeniem wpłaty Zadatku przez Pacjenta w takiej sytuacji (tj. bezpośrednio w siedzibie Podmiotu Leczniczego) jest paragon wręczony Pacjentowi. Wraz z wydaniem paragonu Pacjentowi płatność Zadatku jak i samą rejestrację terminu Wizyty lub Wizyty Elektronicznej uważa się za dokonaną.
14. Uchybienie przez Pacjenta obowiązкови terminowej zapłaty Zadatku może skutkować anulowaniem rezerwacji Wizyty przez Podmiot Leczniczy.
15. Pacjent ma prawo anulować bezkosztowo termin Wizyty, a w przypadku, gdy na poczet Wizyty był uiszczany Zadek ma prawo także żądać zwrotu wpłaconego Zadatku wyłącznie w sytuacji, w której poinformuje Usługodawcę o anulowaniu rezerwacji w terminie nie późniejszym niż na 14 (czternaście) dni robocze przed ustalonym terminem Wizyty. Za dni robocze uznaje się dni od poniedziałku do piątku, które nie są ustawowo wolne od pracy.
16. Każdorazowo w przypadku zwrotu uiszczanego przez Pacjenta Zadatku, Podmiot Leczniczy pomniejszy go o koszty manipulacyjne związane z wykonaniem przelewu, każdorazowo ustalane na dzień dokonania zwrotu, zgodnie z tabelą opłat banku, w którym to Podmiot Leczniczy posiada rachunek bankowy, tj. o kwotę minimum 0,50 zł.
17. Podmiot Leczniczy zastrzega sobie prawo do egzekwowania nieuregulowanych należności poprzez listowne lub mailowe wezwanie do zapłaty oraz windykowanie należności.
18. W celu skutecznego anulowania Wizyty lub Wizyty Elektronicznej Pacjent zobowiązuje się poinformować Podmiot Leczniczy telefonicznie lub za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres: kontakt@klinikaotco.pl.
19. Wizyta może mieć miejsce osobiście w Podmiocie Leczniczym oraz w innym miejscu uzgodnionym z Pacjentem lub w formie Wizyty Elektronicznej, gdzie Świadczenia zdrowotne udzielane są za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
20. W ustalonym z Pacjentem terminie Wizyty, Pacjent jest zobowiązany zgłosić się w recepcji wskazanego Zakładu Leczniczego minimum 15 minut przed umówioną godziną wizyty – w przypadku wizyty pierwszej oraz minimum 10 minut przed umówioną godziną wizyty – w przypadku wizyt kolejnych. W przypadku spóźnienia Pacjenta bez uprzedniego poinformowania recepcji, Podmiot Leczniczy może odmówić udzielenia Świadczenia, odstępując od umowy z przyczyn leżących po stronie Pacjenta i zatrzymując zadek albo wedle wyboru Podmiotu Leczniczego, wykonać Świadczenie na końcu kolejki, po obsłudze wszystkich Pacjentów w danym dniu. w **późniejszym terminie** .
21. W przypadku świadczenia, wykonywanego w znieczuleniu miejscowym Pacjent zobowiązany jest zgłosić się w recepcji wskazanego Zakładu Leczniczego minimum 45 minut przed umówioną godziną wizyty. W przypadku spóźnienia Pacjenta bez uprzedniego poinformowania recepcji, Podmiot Leczniczy może odmówić udzielenia Świadczenia, odstępując od umowy z przyczyn leżących po stronie Pacjenta i zatrzymując zadek.
22. W przypadku Wizyty Elektronicznej, Pacjent zobowiązany jest zalogować się do systemu lub aplikacji wykorzystywanej lub zalecanej przez portal, za pośrednictwem którego dokonana była Wizyta.
23. Weryfikacja tożsamości Pacjenta w ramach Wizyty następuje na podstawie ważnego dowodu osobistego, paszportu lub innego ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem zawierającego dane umożliwiające identyfikację Pacjenta.

24. Uniemożliwienie przez Pacjenta weryfikacji jego tożsamości przez pracownika recepcji Podmiotu Leczniczego lub lekarza udzielającego Wizyty Elektronicznej uniemożliwia odbycie Wizyty.
25. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że brak możliwości weryfikacji jego tożsamości lub odmowa weryfikacji skutkować będzie odmową udzielenia Świadczenia zdrowotnego oraz koniecznością zapłaty pełnej wartości za Świadczenie.
26. Podmiot Leczniczy zastrzega możliwość weryfikacji tożsamości pacjenta przed rozpoczęciem każdorazowej Wizyty.
27. Podmiot Leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za jakość połączenia oraz inne trudności natury technicznej jakie mogą pojawić się przed rozpoczęciem lub podczas trwania Wizyty Elektronicznej.
28. W przypadku niestawiennictwa Pacjenta w Podmiocie Leczniczym w terminie określonym w ramach rejestracji Wizyty, Podmiot Leczniczy zatrzymuje wpłacony Zadek, z zastrzeżeniem ust. 25 poniżej. Brak zwrotu Zadatku spowodowany jest koniecznością poniesienia przez Podmiot Leczniczy kosztów należytego przygotowania miejsca wizyty Pacjenta oraz kosztów przygotowanych materiałów i personelu medycznego Podmiotu Leczniczego, pozostającego w gotowości do udzielania świadczeń zdrowotnych pomimo braku stawiennictwa Pacjenta.
29. Kolejny termin Wizyty musi spełniać łącznie dwa warunki:
 - a. zostać ustalony na dzień przypadający nie później niż 30 dni od planowanego pierwotnie terminu Wizyty,
 - b. przypadać w tym samym roku kalendarzowym.
30. W przypadku, w którym z przyczyn leżących po stronie Podmiotu Leczniczego, Wizyta nie może zostać zrealizowana w ramach wcześniej ustalonego terminu tej wizyty, kwota Zadatku podlega zwrotowi pełnej wysokości w terminie 14 (czternastu) dni od dnia poinformowania Pacjenta przez Podmiot Leczniczy o zaistniałej sytuacji.
31. Do rozliczeń Zadatku nie stosuje się przepisu art. 394 Kodeksu cywilnego. **Umową nie można wyłączyć obowiązywania kodeksu cywilnego .**

§ 9

ZAWIERANIE UMOWY ORAZ ZASADY ODPLATNOŚCI UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ

1. Podmiot Leczniczy udziela Świadczeń Zdrowotnych na zasadach odpłatności.
2. Podstawą udzielenia Świadczenia jest umowa zawarta przez Podmiot Leczniczy z Pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym przed udzieleniem Świadczenia.
3. Umowa stanowiąca podstawę udzielenia Świadczenia Zdrowotnego jest zawarta z chwilą:
 - a. w przypadku Świadczeń Zdrowotnych, których cena nie przekracza 3.000,00 zł – dokonania rezerwacji w trybie opisanym w Regulaminie. W takim przypadku umowa zawierana jest ustnie lub telefonicznie lub przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej lub za pośrednictwem platformy internetowej znanylekarz.pl, booksy.com oraz kliniki.pl;
 - b. w przypadku ambulatoryjnych Świadczeń Zdrowotnych trwających minimum 45 min, których cena przekracza 3.000,00 zł – w chwili dokonania zapłaty zadatku. Wpłata zadatku jest w takim wypadku warunkiem wejścia **zawarcia** umowy w życie;
 - c. w przypadku szpitalnych Świadczeń Zdrowotnych, niezależnie od ich ceny – w chwili podpisania umowy, która jest zawierana z zachowaniem formy pisemnej.
4. W każdym z opisanych powyżej przypadków niniejszy Regulamin stanowi integralną część umowy. Zawarcie umowy, niezależnie od jej formy, jest jednoznaczne z akceptacją Regulaminu i zobowiązaniem do jego stosowania..

5. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu lub innych postanowień umowy, przed zawarciem umowy o udzielenie Świadczenia Pacjent zostanie poinformowany o cenie Świadczenia. Cena Świadczenia jest ustalana każdorazowo indywidualnie. Ceny Świadczenia wskazane w cenniku udzielania Świadczeń obowiązującym w Podmiocie Leczniczym w dniu zawarcia umowy, stanowią jedynie ceny orientacyjne za dane świadczenie, chyba że co innego wynika z treści umowy z Pacjentem zawartej co najmniej w formie pisemnej. Aktualny cennik Świadczeń stanowi integralną część Regulaminu i jest dostępny na stronie internetowej Podmiotów Leczniczych (<https://klinikaotco.pl>) oraz w siedzibach Zakładów Leczniczych. Podmioty Lecznicze mają prawo zmienić cennik Świadczeń w każdym czasie. Zmiana cennika nie wymaga uzasadnienia i następuje poprzez opublikowanie nowego cennika, w tym na stronie internetowej Podmiotu Leczniczego. Pacjent zobowiązany jest do zapoznania się z cennikiem przed zawarciem umowy.
6. Pacjent jest zobowiązany do zapłaty zadatku na poczet ceny Świadczenia w wysokości 20% tej ceny:
 - a. w terminie 5 dni roboczych od dnia dokonania wstępnej rezerwacji terminu udzielenia Świadczenia (w przypadkach, o których mowa w ust. 3.b powyżej) lub
 - b. w terminie 5 dni roboczych od dnia zawarcia umowy (w przypadkach, o których mowa w ust. 3.c powyżej).
 - c. Wpłata następuje na wskazany przez Podmiot Leczniczy numer rachunku bankowego lub w recepcji Podmiotu Leczniczego. W przypadku płatności przelewem, Pacjent zobowiązany jest przesłać w terminie, o którym mowa powyżej potwierdzenie dokonania przelewu na adres poczty elektronicznej: opiekunpacjenta@klinikaotco.pl.
7. Zapłata zadatku ma to znaczenie, że w razie niewykonania umowy przez jedną ze stron druga strona może bez wyznaczenia terminu dodatkowego od umowy odstąpić i otrzymany zadek zachować, a jeżeli sama go dała, może żądać sumy dwukrotnie wyższej. W razie wykonania umowy zadek ulega zaliczeniu na poczet wynagrodzenia Podmiotu Leczniczego. To samo dotyczy wypadku, gdy niewykonanie umowy nastąpiło wskutek okoliczności, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności albo za które ponoszą odpowiedzialność obie strony. Za przypadki niewykonania umowy przez Pacjenta z jego winy uznaje się w szczególności lecz nie wyłącznie: (i) odwołanie Świadczenia przez Pacjenta z przyczyn zawinionych przez Pacjenta w okresie krótszym niż na 30 dni przed planowanym terminem Świadczenia; (ii) nie potwierdzenie terminu Świadczenia na zasadach opisanych w Regulaminie; (iii) odmowę wyrażenia zgody na wykonanie Świadczenia wedle wzoru obowiązującego w Podmiotach Leczniczych; (iv) nie wykonanie przez Pacjenta zleconych badań oraz niezastosowanie się do innych zaleceń lekarskich; (v) nieuiszczenie opłaty za Świadczenie w ustalonym terminie; (vi) niestawienie się w Podmiocie Leczniczym w ustalonym terminie Świadczenia, w porze wynikającej z postanowień Regulaminu lub umowy.
8. Pacjent dokonuje opłaty za Świadczenie przed jego udzieleniem.
9. W przypadku Świadczeń, których cena jest wyższa niż 3.000,00 zł, Pacjent jest zobowiązany dokonać zapłaty pozostałej (po odjęciu kwoty wpłaconego zadatku) kwoty wynagrodzenia Podmiotu Leczniczego wedle ceny ustalonej w dniu zawarcia umowy, najpóźniej na 5 dni roboczych przed uzgodnionym terminem udzielenia Świadczenia. Zapłata ceny może nastąpić na wskazany przez Podmiot Leczniczy numer rachunku bankowego lub w recepcji Podmiotu Leczniczego. W przypadku płatności przelewem, Pacjent zobowiązany jest przesłać w terminie, o którym mowa powyżej potwierdzenie dokonania przelewu na adres poczty elektronicznej: opiekunpacjenta@klinikaotco.pl. W tytule wiadomości Pacjent zobowiązany jest do podania: nazwiska, nazwy zabiegu, daty planowanego zabiegu oraz adresu placówki, w której planowany jest zabieg. Niedokonanie płatności pełnej ceny Świadczenia w terminie określonym umową jest jednoznaczne z

odstąpieniem przez Podmiot Leczniczy od umowy zawartej z Pacjentem z przyczyn leżących po stronie Pacjenta i zatrzymaniem zadatku lub zatrzymaniem części wynagrodzenia odpowiadającej wysokości zadatku, o którym mowa w ust. 7 powyżej.

10. Wysokość ceny Świadczenia może ulec zmianie w przypadkach wskazanych w umowie, bądź też w przypadkach, kiedy zdrowie Pacjenta wymaga podjęcia działań, które nie zostały uzgodnione w ramach realizacji umowy przez Strony. Cena Świadczenia może ulec zmianie po zawarciu umowy w przypadku konieczności wykonania dodatkowych konsultacji, badań diagnostycznych, procedur medycznych, zarówno w Podmiotach Leczniczych jak i poza Podmiotami Leczniczymi, w sytuacjach, w których stan zdrowia Pacjenta lub przebieg Świadczenia wymagają przeprowadzenia takich konsultacji, badań lub procedur. Akceptację ich wykonania Pacjent powinien wyrazić z wyprzedzeniem, w formie pisemnej, chyba że zgoda nie jest wymagana na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, tj. w szczególności, gdy wymaga tego dobro Pacjenta i konieczność zapobieżenia utracie przez Pacjenta życia lub ciężkiego uszczerbku na zdrowiu. Pacjentowi nie przysługuje od Podmiotu Leczniczego zwrot jakichkolwiek kosztów poniesionych w związku z wykonaniem dodatkowych badań diagnostycznych, niezbędnych do ostatecznej kwalifikacji Pacjenta do Świadczenia (w tym również negatywnej kwalifikacji do Świadczenia).
11. Brak Akceptacji wykonania dodatkowych konsultacji, badań lub procedur, o których mowa powyżej umożliwia właściwemu Podmiotowi Leczniczemu odstąpienie od umowy zawartej z Pacjentem z winy Pacjenta i zatrzymanie wpłaconego zadatku oraz naliczenie kary umownej wskazanej w § 9 ust. 12.
12. W opisanych w Regulaminie przypadkach odstąpienia od umowy z powodu okoliczności leżących po stronie Pacjenta Podmiotowi Leczniczemu przysługuje prawo do dodatkowego naliczenia kary umownej w wysokości 20% wynagrodzenia ustalonego za udzielenie Świadczenia, tytułem kary umownej za odstąpienie, niezależnie od przysługujących mu uprawnień do zatrzymania wpłaconego zadatku. W przypadku uregulowania przez Pacjenta wynagrodzenia przed terminem udzielenia Świadczenia Podmiot Leczniczy jest uprawniony do potrącenia należnej mu kary umownej z otrzymanego wynagrodzenia. Analogiczne uprawnienie przysługuje Pacjentowi w przypadkach odstąpienia od umowy z powodu okoliczności leżących po stronie Podmiotu Leczniczego, uprawniających Pacjenta do żądania zwrotu zadatku w podwójnej wysokości.
13. Każdorazowo w przypadku konieczności zwrotu uiszczonego przez Pacjenta Zadatku, Podmiot Leczniczy pomniejszy go o koszty manipulacyjne związane z wykonaniem przelewu, każdorazowo ustalone na dzień dokonania zwrotu, zgodnie z tabelą opłat banku, w którym to Podmiot Leczniczy posiada rachunek bankowy, tj. o kwotę minimum 0,50 gr.
14. Podmiot Leczniczy dokumentuje wykonanie Świadczenia rachunkiem albo fakturą, zgodnie z odpowiednimi przepisami.
15. Podmiot Leczniczy zastrzega sobie prawo do egzekwowania nieuregulowanych należności poprzez listowne wezwanie do zapłaty.
16. Podmiot Leczniczy zastrzega sobie prawo do nieprzyjmowania karty American Express Payments Europe celem zapłaty za usługi w Podmiocie Leczniczym.
17. W razie niepełnej satysfakcji z wykonania zabiegu Podmiot Leczniczy indywidualnie z Pacjentem określa opłatę za zabieg dodatkowy, który przedstawia wysokość zużycia.
18. W dniu zaplanowanej operacji/zabiegu ambulatoryjnego obowiązuje zakaz opłaty przez karty płatnicze za zabiegi chirurgiczne oraz zabiegi ambulatoryjne w tym przeszczepy włosów.

§ 10

PAKIETY ZABIEGOWE

1. Podmioty Lecznicze posiadają w swojej ofercie Pakiety Zabiegowe na wybrane zabiegi.

2. Wykaz zabiegów oraz cennik Pakietów Zabiegowych dostępny jest w Recepcji każdego z Podmiotów Leczniczych jak i na stronie internetowej.
3. Podmiot Leczniczy zastrzega sobie prawo do zmiany cennika za Pakiety Zabiegowe.
4. Pakiet Zabiegowy może zostać wykorzystany wyłącznie przez Pacjenta, który go wykupił i tylko i wyłącznie on może realizować zabiegi w ramach Pakietu Zabiegowego.
5. Każdy Pakiet Zabiegowy ma określony termin ważności, ustalany każdorazowo w dniu wykupienia Pakietu Zabiegowego.
6. Po upływie ważności Pakietu Zabiegowego Podmiot Leczniczy zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania zabiegu.
7. Pakiet Zabiegowy nie podlega zwrotowi ani wymianie na gotówkę.
8. Rezerwacja terminu zabiegu, z którego posiadacz Pakietu Zabiegowego zamierza skorzystać może odbyć się osobiście w Podmiocie Leczniczym, telefonicznie, bądź mailowo.
9. Przy dokonywaniu rezerwacji należy poinformować Recepcję, że rozliczenie za zabieg następować będzie w oparciu o wykupiony wcześniej Pakiet Zabiegowy.
10. Pacjent zobowiązany jest do anulowania rezerwacji zabiegu wykonywanego w ramach wykupionego Pakietu Zabiegowego nie później niż na 24 h przed umówioną wizytą. Anulowanie w późniejszym terminie lub niestawiennictwo, jest jednoznaczne z wykorzystaniem zabiegu przez Pacjenta. Nie może to stanowić podstawy do wystąpienia przez posiadacza Pakietu z jakimikolwiek roszczeniami wobec Podmiotu Leczniczego w tym zakresie.
11. W przypadku gdy kupujący spóźni się na umówiony zabieg, może on zostać skrócony o czas spóźnienia. Spóźnienie bez uprzedniego powiadomienia Recepcji, uniemożliwiające wykonanie zabiegu z pakietu ze względu na czas jaki jest to tego potrzebny, będzie jednoznaczne z wykorzystaniem zabiegu przez Pacjenta. Nie może to stanowić podstawy do wystąpienia przez posiadacza Pakietu z jakimikolwiek roszczeniami wobec Podmiotu Leczniczego w tym zakresie.
12. Podczas zakupu Pakietu Zabiegowego kupujący oświadcza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu i akceptuje go w całości.

§ 11 PROMOCJE

1. Podmioty Lecznicze dla swoich pacjentów mogą organizować promocje.
2. Podmioty Lecznicze zastrzegają sobie prawo do zmiany promocji, a także przedłużania lub skracania czasu trwania promocji.
3. Promocja może być odwołana przez Podmiot Leczniczym w każdej chwili w takiej samej formie w jakiej została ogłoszona z tym zastrzeżeniem, że odwołanie jest bezskuteczne wobec osób, które uprzednio dokonały **zakupu usług** udziału w promocji.
4. Uczestnikami promocji mogą być osoby fizyczne:
 - a. posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, także osoby fizyczne posiadające ograniczoną zdolność do czynności prawnych,
 - b. będące konsumentami w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks Cywilny (Dz.U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.)

5. Szczegółowe zasady promocji zawierają w szczególności następujące informacje: czas trwania promocji, rodzaj promocji, przedmiot promocji, warunki udziału w promocji, promocyjne ceny.
6. Przedmiotem promocji mogą być usługi świadczone przez Podmioty Lecznicze w ramach ich działalności oraz towary i produkty przeznaczone do sprzedaży detalicznej oferowane przez Podmioty Lecznicze.
7. Usługi objęte promocją realizowane są zgodnie z zasadami wykonywania usług w Podmiocie Leczniczym.
8. Oferta stanowiąca przedmiot promocji nie łączy się z innymi promocjami i rabatami oferowanymi przez Podmiot Leczniczy, chyba że regulamin danej promocji stanowi inaczej.
9. Personel Podmiotów Leczniczych nie ma obowiązku informowania pacjentów o aktualnych promocjach oraz przyznawania pacjentom zniżki lub innej gratyfikacji związanej z przedmiotem danej promocji, bez wyraźnego powołania się pacjenta na daną promocję.

§ 12

PIERWSZY PODMIOT LECZNICZY – JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE ZAKŁADÓW LECZNICZYCH, MIEJSCA UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

1. W ramach Zakładów Leczniczych Pierwszego Podmiotu Leczniczego działają następujące jednostki organizacyjne, udzielające świadczeń zdrowotnych we wskazanych poniżej miejscach:
 - a. Zakład Leczniczy Osipowicz & Turkowski Dermatologia i Chirurgia:
 - i. OT.CO Warszawa, adres: ul. Bartycka 24B/U1, 00-716 Warszawa;
 - ii. Poradnia Przychodnia, adres: ul. Zgrupowania AK „Żmija” 12, 01-875 Warszawa;
 - iii. OT.CO konsultacje – Września, adres: ul. B. Śmidowicz 9B, 62-300 Września;
 - iv. OT.CO konsultacje – Gdańsk, adres: ul. Stara Stocznia 2/2, 80-862 Gdańsk;
 - v. OT.CO konsultacje – Katowice, adres: ul. Obroki 68, 40-833 Katowice;
 - vi. OT.CO konsultacje – Wągrowiec, adres: ul. Rgielska 5, 62-100 Wągrowiec;
 - vii. OT.CO konsultacje – Poznań, adres: ul. Strzeszyńska 96, 60-479 Poznań.
 - b. Zakład Leczniczy Szpital Wieloprofilowy, adres: ul. Zgrupowania AK „Żmija” 12, 01-875 Warszawa.

§ 13

PIERWSZY PODMIOT LECZNICZY – KOMÓRKI ORGANIZACYJNE ZAKŁADU LECZNICZEGO OSIPOWICZ & TURKOWSKI DERMATOLOGIA I CHIRURGIA I ICH ZADANIA

1. W ramach Zakładu Leczniczego Osipowicz & Turkowski Dermatologia i Chirurgia działają następujące Komórki Organizacyjne (Poradnie Specjalistyczne): wenerologiczna (1202), chirurgii naczyniowej (1530), dermatologiczna (1200), chirurgii plastycznej (1550), ginekologiczna (1452), promocji zdrowia (9700), andrologiczna (1034), laryngologiczna (1610), chirurgii ogólnej (1500), neurologiczna (1220), zabiegowy (9450), urologiczna (1640), proktologiczna (1506), pracownia fizjoterapii (1310), pracownia radioterapii (7230), poradnia anestezjologiczna (1670), punkty pobrań krwi (8502 i 7110), punkt szczepień (9600), pracownie inne (echo serca, ekg, próby wysiłkowe) (7998), poradnia okulistyczna (1600), położniczo – ginekologiczna (1450), endokrynologiczna (1030), ortopedyczna (1580), alergologiczna (1010), alergologiczna dla dzieci (1011), pracownia USG (7210).

2. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Zakładu Leczniczego oraz ciągłości i prawidłowości udzielania Świadczeń Zdrowotnych, Poradnie Specjalistyczne Zakładu Leczniczego wykonując przypisane im zadania współpracują ze sobą.
3. W Komórkach Organizacyjnych Zakładu Leczniczego udzielane są w szczególności następujące Świadczenia Zdrowotne:
 1. udzielanie indywidualnych porad i konsultacji;
 2. wykonywanie badań diagnostycznych;
 3. orzekanie i opiniowanie o stanie zdrowia Pacjenta;
 4. wskazywanie dalszego leczenia na podstawie wykonanych badań diagnostycznych oraz kierowanie Pacjenta na konsultacje specjalistyczne, a jeżeli cel leczenia nie może być osiągnięty w warunkach ambulatoryjnych, kierowanie Pacjenta na leczenie szpitalne, rehabilitacyjne lub uzdrowiskowe;
 5. orzekanie o czasowej niezdolności Pacjenta do pracy;
 6. prognozowanie i organizowanie działalności profilaktyczno-leczniczej;
 7. organizowanie i prowadzenie oświaty zdrowotnej w reprezentowanych specjalnościach;
 8. współdziałanie z innymi jednostkami organizacyjnymi służby zdrowia, organizacjami i stowarzyszeniami;
 9. inne zadania zlecone przez Kierownika.
4. Świadczenia Zdrowotne w ramach Pracowni Specjalistycznych są udzielane zgodnie z ustalonym harmonogramem. Harmonogram zawiera imię i nazwisko Pacjenta, rodzaj Świadczenia, planowany termin udzielenia oraz skład osobowy pracowników medycznych delegowanych do udzielenia Świadczenia. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, w miarę możliwości organizacyjnych Poradni Specjalistycznej, Pacjent może odbyć wizytę lekarską w trybie nagłym.
5. Pomieszczenia Poradni Specjalistycznych spełniają wszystkie wymagania sanitarno-epidemiologiczne określone w odrębnych przepisach.

§ 14

PIERWSZY PODMIOT LECZNICZY – KOMÓRKI ORGANIZACYJNE ZAKŁADU LECZNICZEGO SZPITAL WIELOPROFILOWY I ICH ZADANIA

1. W ramach Zakładu Leczniczego Szpital Wieloprofilowy działają następujące Komórki Organizacyjne:
 - a. oddział leczenia jednego dnia (4670);
 - b. blok operacyjny (4910);
 - c. dział farmacji szpitalnej (4924).
2. W Komórkach Organizacyjnych Zakładu Leczniczego udzielane są w szczególności następujące Świadczenia Zdrowotne:
 - a. konsultacja lekarskie – kwalifikacja do zabiegów oraz wydawanie skierowań i zaleceń;
 - b. przeprowadzanie zabiegów wymagających leczenia szpitalnego;
3. Pracami oddziału kieruje dyrektor ds. medycznych.
4. Pracami bloku operacyjnego kieruje Koordynator Bloku Operacyjnego.
5. Pracami działu farmacji szpitalnej kieruje magister farmacji.
6. Świadczenia Zdrowotne w ramach Szpitala Wieloprofilowego są udzielane zgodnie z harmonogramem ustalonym przez Koordynatora Bloku Operacyjnego. Harmonogram zawiera imię i nazwisko Pacjenta, rodzaj Świadczenia, planowany termin udzielenia oraz skład osobowy pracowników medycznych delegowanych do udzielenia Świadczenia. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, w miarę możliwości organizacyjnych Szpitala, Pacjent może odbyć wizytę lekarską w trybie nagłym.

7. Pacjent zgłaszający chęć wykonania zabiegu jest kierowany do właściwej poradni, gdzie uzyskuje konsultację specjalistyczną, na podstawie, której lekarz – operator wystawia skierowanie na zabieg oraz wydaje dodatkowe zalecenia przed zabiegowe. Pacjent zobowiązany jest zastosować się do tych zaleceń. Na podstawie wystawionego skierowania, Pacjent uzgadnia termin zabiegu oraz zawiera umowę. W przypadku zabiegów wymagających znieczulenia, Pacjent zobowiązany jest dodatkowo odbyć konsultację anestezjologiczną w terminie nie dalszym niż 7 dni przed planowanym terminem zabiegu. Pacjent zobowiązany jest stawić się na zabieg w terminie określonym w umowie. Dodatkowa konsultacja przed zabiegowa przeprowadzana jest w dniu zabiegu. Po przeprowadzeniu zabiegu Pacjent otrzymuje zalecenia pozabiegowe, w tym skierowanie do konsultacji pozabiegowych.

§ 15

DRUGI PODMIOT LECZNICZY – JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE ZAKŁADÓW LECZNICZYCH, MIEJSCA UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

1. W ramach Zakładów Leczniczych Drugiego Podmiotu Leczniczego działają następujące jednostki organizacyjne, udzielające świadczeń zdrowotnych we wskazanych poniżej miejscach:
 - a. Zakład Leczniczy Przychodnia Przeszczepiania i Leczenia Włosów, adres: ul. Zgrupowania AK „Żmija” 12, 01-875 Warszawa;
 - b. Zakład Leczniczy Szpital Przeszczepiania i Leczenia Włosów, adres: ul. Zgrupowania AK „Żmija” 12, 01-875 Warszawa.

§ 16

DRUGI PODMIOT LECZNICZY – KOMÓRKI ORGANIZACYJNE ZAKŁADU LECZNICZEGO PRZYCHODNI PRZESZCZEPIANIA I LECZENIA WŁOSÓW I ICH ZADANIA

1. W ramach Zakładu Leczniczego Przychodni Przeszczepiania i Leczenia Włosów działają następujące Komórki Organizacyjne (Poradnie Specjalistyczne): wenerologiczna (1202), dermatologiczna (1200), chirurgii plastycznej (1550).
2. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Zakładu Leczniczego oraz ciągłości i prawidłowości udzielania Świadczeń Zdrowotnych, Poradnie Specjalistyczne Zakładu Leczniczego wykonując przypisane im zadania współpracują ze sobą.
3. W Komórkach Organizacyjnych Zakładu Leczniczego udzielane są w szczególności następujące Świadczenia Zdrowotne:
 - a. udzielanie indywidualnych porad i konsultacji;
 - b. wykonywanie badań diagnostycznych;
 - c. orzekanie i opiniowanie o stanie zdrowia Pacjenta;
 - d. wskazywanie dalszego leczenia na podstawie wykonanych badań diagnostycznych oraz kierowanie Pacjenta na konsultacje specjalistyczne, a jeżeli cel leczenia nie może być osiągnięty w warunkach ambulatoryjnych, kierowanie Pacjenta na leczenie szpitalne, rehabilitacyjne lub uzdrowiskowe;
 - e. orzekanie o czasowej niezdolności Pacjenta do pracy;
 - f. prognozowanie i organizowanie działalności profilaktyczno-leczniczej;
 - g. organizowanie i prowadzenie oświaty zdrowotnej w reprezentowanych specjalnościach;
 - h. współdziałanie z innymi jednostkami organizacyjnymi służby zdrowia, organizacjami i stowarzyszeniami;
 - i. inne zadania zlecone przez Kierownika.
4. Pracami poszczególnych Pracowni Specjalistycznych Zakładu Leczniczego kieruje Koordynator Przychodni.

5. Świadczenia Zdrowotne w ramach Pracowni Specjalistycznych są udzielane zgodnie z harmonogramem ustalonym przez Kierownika lub wyznaczonego przez niego dyrektora. Harmonogram zawiera imię i nazwisko Pacjenta, rodzaj Świadczenia, planowany termin udzielenia oraz skład osobowy pracowników medycznych delegowanych do udzielenia Świadczenia. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, w miarę możliwości organizacyjnych Poradni Specjalistycznej, Pacjent może odbyć wizytę lekarską w trybie nagłym.
6. Pomieszczenia Poradni Specjalistycznych spełniają wszystkie wymagania sanitarno-epidemiologiczne, określone w odrębnych przepisach.

§ 17

DRUGI PODMIOT LECZNICZY – KOMÓRKI ORGANIZACYJNE ZAKŁADU LECZNICZEGO SZPITAL PRZESZCZEPIANIA I LECZENIA WŁOSÓW I ICH ZADANIA

1. W ramach Zakładu Leczniczego Szpital Przeszczepiania i Leczenia Włosów działają następujące Komórki Organizacyjne:
 - a. oddział leczenia jednego dnia (4670);
 - b. blok operacyjny (4910);
 - c. dział farmacji szpitalnej (4924).
2. W Komórkach Organizacyjnych Zakładu Leczniczego udzielane są w szczególności następujące Świadczenia Zdrowotne:
 - a. konsultacja lekarskie – kwalifikacja do zabiegów oraz wydawanie skierowań i zaleceń;
 - b. przeprowadzanie zabiegów wymagających leczenia szpitalnego;
3. Pracami oddziału leczenia jednego dnia kieruje dyrektor ds. medycznych.
4. Pracami bloku operacyjnego kieruje Koordynator Bloku Operacyjnego.
5. Pracami działu farmacji szpitalnej kieruje magister farmacji.
6. Świadczenia Zdrowotne w ramach Szpitala Wieloprofilowego są udzielane zgodnie z harmonogramem ustalonym przez Koordynatora Bloku Operacyjnego. Harmonogram zawiera imię i nazwisko Pacjenta, rodzaj Świadczenia, planowany termin udzielenia oraz skład osobowy pracowników medycznych delegowanych do udzielenia Świadczenia. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, w miarę możliwości organizacyjnych Szpitala, Pacjent może odbyć wizytę lekarską w trybie nagłym.
7. Pacjent zgłaszający chęć wykonania zabiegu jest kierowany do właściwej poradni, gdzie uzyskuje konsultację specjalistyczną, na podstawie, której lekarz – operator wystawia skierowanie na zabieg oraz wydaje dodatkowe zalecenia przedzabiegowe. Pacjent zobowiązany jest zastosować się do tych zaleceń. Na podstawie wystawionego skierowania, Pacjent uzgadnia termin zabiegu oraz zawiera umowę. W przypadku zabiegów wymagających znieczulenia, Pacjent zobowiązany jest dodatkowo odbyć konsultację anestezjologiczną w terminie nie dalszym niż 7 dni przed planowanym terminem zabiegu. Pacjent zobowiązany jest stawić się na zabieg w terminie określonym w umowie. Dodatkowa konsultacja przedzabiegowa przeprowadzana jest w dniu zabiegu. Po przeprowadzeniu zabiegu Pacjent otrzymuje zalecenia pozabiegowe, w tym skierowanie do konsultacji pozabiegowych.

§ 18

TRZECI PODMIOT LECZNICZY – JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE ZAKŁADÓW LECZNICZYCH, MIEJSCA UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

1. W ramach Zakładów Lecznicznych Trzeciego Podmiotu Leczniczego działają następujące jednostki organizacyjne, udzielające świadczeń zdrowotnych we wskazanych poniżej miejscach:

- a. Zakład Leczniczy Przychodnia Przeszczepiania i Leczenia Włosów, adres: ul. Bartycka 24b/u1 00-716 Warszawa oraz ul. Zgrupowania AK Żmija 12 01-876 Warszawa

§ 19

TRZECI PODMIOT LECZNICZY – KOMÓRKI ORGANIZACYJNE ZAKŁADU LECZNICZEGO OT.CO ZDROWIE I ICH ZADANIA

1. W ramach Zakładu Leczniczego OT.CO ZDROWIE działają następujące Komórki Organizacyjne (Poradnie Specjalistyczne): medycyny estetycznej (9000), poradnia przeszczepy włosów (9000), dermatologiczna (1200), chirurgii ogólnej (1500).
 - i. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Zakładu Leczniczego oraz ciągłości i prawidłowości udzielania Świadczeń Zdrowotnych, Poradnie Specjalistyczne Zakładu Leczniczego wykonując przypisane im zadania współpracują ze sobą.
 - j. W Komórkach Organizacyjnych Zakładu Leczniczego udzielane są w szczególności następujące Świadczenia Zdrowotne:
 10. udzielanie indywidualnych porad i konsultacji;
 11. wykonywanie badań diagnostycznych;
 12. orzekanie i opiniowanie o stanie zdrowia Pacjenta;
 13. wskazywanie dalszego leczenia na podstawie wykonanych badań diagnostycznych oraz kierowanie Pacjenta na konsultacje specjalistyczne, a jeżeli cel leczenia nie może być osiągnięty w warunkach ambulatoryjnych, kierowanie Pacjenta na leczenie szpitalne, rehabilitacyjne lub uzdrowiskowe;
 14. orzekanie o czasowej niezdolności Pacjenta do pracy;
 15. prognozowanie i organizowanie działalności profilaktyczno-leczniczej;
 16. organizowanie i prowadzenie oświaty zdrowotnej w reprezentowanych specjalnościach;
 17. współdziałanie z innymi jednostkami organizacyjnymi służby zdrowia, organizacjami i stowarzyszeniami;
 18. inne zadania zlecone przez Kierownika.
 - k. Świadczenia Zdrowotne w ramach Pracowni Specjalistycznych są udzielane zgodnie z ustalonym harmonogramem. Harmonogram zawiera imię i nazwisko Pacjenta, rodzaj Świadczenia, planowany termin udzielenia oraz skład osobowy pracowników medycznych delegowanych do udzielenia Świadczenia. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, w miarę możliwości organizacyjnych Poradni Specjalistycznej, Pacjent może odbyć wizytę lekarską w trybie nagłym.
 - l. Pomieszczenia Poradni Specjalistycznych spełniają wszystkie wymagania sanitarno-epidemiologiczne określone w odrębnych przepisach.

§ 20

PROWADZENIE I PRZECHOWYWANIE DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

2. Podmioty Lecznicze prowadzą i przechowują dokumentację medyczną zgodnie z zasadami określonymi w przepisach, w szczególności w Ustawie o prawach pacjenta. Podmioty Lecznicze zapewniają środki służące zachowaniu dokumentacji medycznej w poufności, a także zabezpieczeniu jej przed zniszczeniem oraz dostępem osób niepożądanych.

3. Osoby udzielające Świadczeń Zdrowotnych, a także pozostali pracownicy i współpracownicy Podmiotów Leczniczych prowadzą dokumentację medyczną na bieżąco, z zachowaniem należytej staranności.
4. Podmioty Lecznicze przechowują dokumentację medyczną przez okres 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z wyjątkiem:
 - a. dokumentacji medycznej w przypadku zgonu Pacjenta na skutek uszkodzenia ciała lub zatrucia, która jest przechowywana przez okres 30 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym nastąpił zgon;
 - b. dokumentacji medycznej zawierającej dane niezbędne do monitorowania losów krwi i jej składników, która jest przechowywana przez okres 30 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu;
 - c. zdjęć rentgenowskich przechowywanych poza dokumentacją medyczną Pacjenta, które są przechowywane przez okres 10 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym wykonano zdjęcie;
 - d. skierowań na badania lub zleceń lekarza, które są przechowywane przez okres:
 - e. – 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym udzielono Świadczenia Zdrowotnego będącego przedmiotem skierowania lub zlecenia lekarza;
 - f. – 2 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym wystawiono skierowanie – w przypadku, gdy Świadczenie Zdrowotne nie zostało udzielone z powodu niezgłoszenia się Pacjenta w ustalonym terminie, chyba że Pacjent odebrał skierowanie;
 - g. dokumentacji medycznej dotyczącej dzieci do ukończenia 2 roku życia, która jest przechowywana przez okres 22 lat.
5. Po upływie okresów wymienionych w ust. 3 powyżej, Podmioty Lecznicze niszczą dokumentację medyczną w sposób uniemożliwiający identyfikację Pacjenta, którego dotyczyła. Dokumentacja medyczna przeznaczona do zniszczenia może być wydana Pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez Pacjenta.
6. Po upływie okresów, o których mowa w ust. 3 powyżej, do postępowania z dokumentacją medyczną będącą materiałem archiwalnym w rozumieniu ustawy z 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach, stosuje się odpowiednie przepisy tej ustawy.

§ 19

UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

1. Podmioty Lecznicze udostępniają dokumentację medyczną:
 1. Pacjentowi;
 2. przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta;
 3. osobie upoważnionej przez Pacjenta.
2. Po śmierci Pacjenta dokumentacja medyczna jest udostępniana 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 udostępnieniu sprzeciwi się inna osoba bliska lub sprzeciwił się temu Pacjent za życia.
3. Poza osobami wymienionymi w ust. 1 i 2 powyżej, dokumentacja medyczna jest także udostępniana:
 1. podmiotom udzielającym Świadczeń Zdrowotnych, jeżeli dokumentacja jest niezbędna do zapewnienia ciągłości Świadczeń Zdrowotnych;
 2. organom władzy publicznej, w tym Rzecznikowi Praw Pacjenta, Narodowemu Funduszowi Zdrowia, organom samorządu zawodów medycznych oraz konsultantom w ochronie zdrowia, a także Rzecznikowi Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez te podmioty ich zadań, w szczególności nadzoru i kontroli;

3. podmiotom, o których mowa w art. 119 ust. 1 i 2 ustawy o działalności leczniczej, tj. podmiotom, którym minister właściwy do spraw zdrowia zlecił przeprowadzenie kontroli w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia tej kontroli;
 4. Agencji Badań Medycznych w zakresie określonym ustawą z 21 lutego 2019 r. o Agencji Badań Medycznych;
 5. ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
 6. uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
 7. organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
 8. podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;
 9. zakładom ubezpieczeń, za zgodą Pacjenta;
 10. komisjom lekarskim podległym ministrowi właściwemu do spraw wewnętrznych, wojskowym komisjom lekarskim oraz komisjom lekarskim Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego lub Agencji Wywiadu, podległym szefom właściwych Agencji;
 11. osobom wykonującym zawód medyczny, w związku z prowadzeniem procedury oceniającej podmiot udzielający Świadczeń Zdrowotnych na podstawie przepisów o akredytacji w ochronie zdrowia albo procedury uzyskiwania innych certyfikatów jakości, w zakresie niezbędnym do ich przeprowadzenia;
 12. wojewódzkiej komisji do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych, w zakresie prowadzonego przez nią postępowania;
 13. spadkobiercom w zakresie prowadzonego postępowania przed wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych;
 14. osobom wykonującym czynności kontrolne na podstawie ustawy z 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia, w zakresie niezbędnym do ich przeprowadzenia;
4. 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 dotyczy.
 5. Wniosek o udostępnienie dokumentacji medycznej można złożyć tylko i wyłącznie pisemnie. Wniosek w formie pisemnej można złożyć w recepcji Podmiotu Leczniczego, pocztą na adres Podmiotu Leczniczego albo za pośrednictwem wiadomości elektronicznej. Wzór wniosku stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
 6. Dokumentacja medyczna jest udostępniana osobie uprawnionej bez zbędnej zwłoki, w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
 7. Podmioty Lecznicze mogą odmówić udostępnienia dokumentacji medycznej, jeśli ubiega się o to osoba nieuprawniona. Odmowa udostępnienia dokumentacji medycznej odbywa się na piśmie i wymaga uzasadnienia. To samo dotyczy przypadku, gdy udostępnienie dokumentacji medycznej nie jest możliwe.
 8. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
 1. do wglądu, w miejscu udzielania Świadczeń Zdrowotnych, z wyłączeniem medycznych czynności ratunkowych albo w siedzibie podmiotu udzielającego Świadczeń Zdrowotnych, z zapewnieniem Pacjentowi lub innym osobom uprawnionym możliwości sporządzenia notatek lub zdjęć;
 2. przez sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii 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. W przypadku, o którym mowa powyżej, Podmiot Leczniczy sporządzi i pozostawi w Podmiocie Leczniczym uwierzytelniony odpis lub kserokopie tej dokumentacji, chyba że nie będzie to możliwe, w szczególności z uwagi na zagrożenie życia lub zdrowia Pacjenta; **przy czym tylko pierwsze wydanie kopii dokumentacji jest nieodpłatne,**

4. na informatycznym nośniku danych.
9. Zdjęcia rentgenowskie wykonane na kliszy są udostępniane osobom uprawnionym za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu.
10. Dokumentacja medyczna prowadzona w postaci papierowej może być udostępniona przez sporządzenie kopii w formie odwzorowania cyfrowego (skanu) i przekazana za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej lub na informatycznym nośniku danych, na żądanie Pacjenta lub innych uprawnionych organów lub podmiotów.
11. Podmioty Lecznicze prowadzą wykaz dotyczący udostępnianej dokumentacji medycznej zgodnie z wymogami określonymi ustawą o prawach pacjenta.

§ 20

OPLĄTY ZA UDOSTĘPNIENIE DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

1. Podmioty Lecznicze udostępniają dokumentację medyczną w sposób wskazany w § 16 ust. 8 oraz ust. 10 odpłatnie. Opłata jest ustalana zgodnie z cennikiem udostępniania dokumentacji medycznej obowiązującym w Podmiotach Leczniczych w dniu złożenia wniosku o udostępnienie dokumentacji. Cennik udostępniania dokumentacji medycznej jest publikowany na stronie internetowej Podmiotów Leczniczych. Pacjent zostaje każdorazowo poinformowany o całkowitej opłacie za udostępnienie dokumentacji medycznej przed wykonaniem usługi.
2. Opłaty, o której mowa w ust. 1, nie pobiera się w przypadku udostępnienia dokumentacji medycznej:
 - a. Pacjentowi albo jego przedstawicielowi ustawowemu po raz pierwszy w żądanym zakresie i w sposób, o którym mowa w § 16 ust. 8 oraz ust. 10 Regulaminu;
 - b. w związku z postępowaniem przed wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych.

§ 21

WSPÓŁPRACA WZAJEMNA PODMIOTÓW LECZNICZYCH ORAZ WSPÓŁPRACA Z INNYMI PODMIOTAMI

1. W celu zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia i pielęgnacji Pacjentów oraz ciągłości udzielania Świadczeń Zdrowotnych, Podmioty Lecznicze współdziałają ze sobą oraz z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą na podstawie odrębnych umów.
2. Współdziałanie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, może polegać w szczególności na:
 - a. zapewnieniu Pacjentom Świadczeń Zdrowotnych w zakresie nieobjętym działalnością Podmiotów Leczniczych, np. w zakresie transportu medycznego, wykonania specjalistycznych badań diagnostycznych i innych;
 - b. zapewnieniu Pacjentom konsultacji specjalistycznych w zakresie nieobjętym działalnością Podmiotów Leczniczych;
 - c. udzielaniu przez lekarzy wykonujących pracę na rzecz Podmiotów Leczniczych konsultacji medycznych na zlecenie innych podmiotów.
3. Zasady współpracy z innymi podmiotami, w tym zasady przekazywania dokumentacji medycznej w celu zachowania ciągłości udzielania Świadczeń Zdrowotnych, regulują postanowienia umów zawartych z tymi podmiotami.

4. W przypadkach zagrożenia życia lub zdrowia pacjenta, Podmioty Lecznicze podejmują współpracę z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą wedle kryterium jakości i terminowości wymaganej procedury.

§ 22

PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTA

1. Pacjentowi korzystającemu ze Świadczeń Zdrowotnych udzielanych przez Podmioty Lecznicze przysługują uprawnienia przewidziane przepisami prawa, w szczególności Ustawą o prawach pacjenta.
2. Wykaz praw pacjenta dostępny jest do wglądu w rejestracji Podmiotów Leczniczych.
3. Pacjent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu oraz wszelkich aktów wewnętrznych obowiązujących w Podmiotach Leczniczych.
4. Pacjent jest zobowiązany w szczególności do:
 - a. poszanowania mienia będącego własnością Podmiotów Leczniczych;
 - b. poszanowania praw osób trzecich przebywających na terenie Podmiotów Leczniczych (Pacjentów oraz pracowników i współpracowników Podmiotów Leczniczych);
 - c. przestrzegania zakazu wstępu do pomieszczeń, w których udzielane są Świadczenia Zdrowotne albo innych pomieszczeń oznaczone znakiem zakazu wstępu;
 - d. zachowania czystości na terenie Zakładu Leczniczego i innych obiektów należących do Podmiotów Leczniczych;
 - e. kulturalnego zachowania na terenie Zakładu Leczniczego i innych obiektów należących do Podmiotów Leczniczych.
5. Pacjentom zabrania się spożywania alkoholu, używania środków narkotycznych oraz palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych na terenie Zakładu Leczniczego i innych obiektów należących do Podmiotów Leczniczych.
6. W przypadku, gdy w wyniku zawinionych działań Pacjenta dojdzie do powstania szkody w mieniu Podmiotu Leczniczego, Pacjent może zostać obciążony kosztami jej naprawy.
7. Podmioty Lecznicze nie odpowiadają za rzeczy będące własnością Pacjentów pozostawione w szatni, szafkach lub pomieszczeniach Podmiotów Leczniczych.

§ 23

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych są odpowiednio Pierwszy Podmiot Leczniczy, Drugi Podmiot Leczniczy oraz Trzeci Podmiot Leczniczy w zakresie, w jakim każdy z tych Podmiotów przetwarza dane w związku z prowadzoną przez siebie działalnością.
2. Podmioty Lecznicze powołały Inspektorów Ochrony Danych. Inspektor Ochrony Danych odpowiada za wszystkie sprawy związane z przetwarzaniem danych osobowych przez Podmiot Leczniczy. W sprawach dotyczących sposobu lub zakresu przetwarzania danych osobowych w ramach działalności Podmiotów Leczniczych, albo przysługujących w związku z tym praw, można się skontaktować z Inspektorami Ochrony Danych listownie na adres przy ul. Bartyckiej 24B/U1, 00-716 Warszawa lub za pomocą poczty elektronicznej na adres: rodo@klnikaotco.pl.
3. Podmioty Lecznicze przetwarzają dane osobowe w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na nich w związku z udzielaniem Świadczeń Zdrowotnych, realizacją zawartych umów, a w pozostałym zakresie Podmioty Lecznicze przetwarzają dane osobowe wyłącznie na podstawie wcześniej udzielonej zgody, w zakresie i w celu określonym w treści tej zgody, tj. w następujących celach:
 - a. rezerwacji terminu udzielenia Świadczenia Zdrowotnego (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO w zw. z ustawą o prawach pacjenta oraz ustawą o działalności leczniczej), co dotyczy

danych podanych w formularzu rezerwacji (dane identyfikacyjne). Ww. dane są przechowywane przez Podmioty Lecznicze przez okres od wysłania formularza rezerwacji do udzielenia Świadczenia, a jeśli do udzielenia Świadczenia nie dojdzie, przez okres do 30 dni od planowanego dnia udzielenia Świadczenia;

- b.** zawarcia i wykonania umowy o udzielenie Świadczenia Zdrowotnego (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO oraz art. 9 ust. 2 lit. h) RODO w zw. z ustawą z 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, ustawą o prawach pacjenta, ustawą o działalności leczniczej i in.), co dotyczy danych zwykłych (imię, nazwisko, data urodzenia, PESEL, oznaczenie płci, rodzaj, seria oraz numer dokumentu tożsamości, adres zamieszkania, e-mail, numer telefonu, dane, w tym imię, nazwisko, numer telefonu, adres zamieszkania osób najbliższych, imię i nazwisko oraz adres zamieszkania przedstawiciela ustawowego) oraz wrażliwych (dane o stanie zdrowia, genetyczne; Podmioty Lecznicze mogą także przetwarzać dane ujawniające pochodzenie rasowe lub etniczne, ujawniające przekonania religijne, dotyczące miejsca pracy czy dane o stanie rodzinnym). Ww. dane są przechowywane przez okres archiwizacji dokumentacji medycznej wskazany w art. 29 ustawy o prawach pacjenta, tj. zasadniczo przez 20 lat;
 - c.** realizacji praw przysługujących Pacjentowi (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO oraz art. 9 ust. 2 lit. c) oraz lit. h) RODO w zw. z ustawą o prawach pacjenta i in.), co dotyczy informacji o stanie zdrowia oraz prowadzenia, archiwizowania i udostępniania dokumentacji medycznej. Ww. dane są przechowywane przez okres archiwizacji dokumentacji medycznej wskazany w art. 29 ustawy o prawach pacjenta, tj. zasadniczo przez 20 lat;
 - d.** wykonania umowy o dostarczenie biuletynu informacyjnego „Newsletter” za pośrednictwem serwisu <https://klinikaotco.pl> (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO), co dotyczy danych zwykłych (e-mail). Ww. dane są przechowywane przez okres realizacji umowy o dostarczenie biuletynu informacyjnego „Newsletter”;
 - e.** wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Podmiotach Leczniczych (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO), m.in. wynikających z przepisów prawa podatkowego;
 - f.** wypełnienia uzasadnionych interesów Podmiotów Leczniczych (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), w tym m.in.:
 - przekazania danych do operatora płatności w związku ze świadczeniem na rzecz Podmiotu Leczniczego usługi udostępnienia infrastruktury do obsługi płatności przez Internet, obsługą i rozliczaniem płatności dokonywanych przez Pacjentów przez Internet przy użyciu instrumentów płatniczych, weryfikacji należytego wykonania umów zawartych z Podmiotem Leczniczym, w szczególności zapewnienia ochrony interesów płatników w związku ze składanymi przez nich reklamacjami;
 - dokonywania analizy jakości świadczonych przez Podmiot Leczniczy usług poprzez kierowanie ankiet z prośbą o informację (przez okres trwania umowy i rok po jej wykonaniu);
 - ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami (przez czas trwania postępowania i okres przedawnienia roszczeń);
 - marketingowych, tj. oferowania usług świadczonych przez Podmiot Leczniczy.
- 4.** Podmioty Lecznicze zachowują dane osobowe w poufności i zabezpieczają je przed niepowołanym dostępem osób trzecich na zasadach określonych w obowiązujących przepisach.
- 5.** Dane osobowe są gromadzone w czasie zamawiania usług lub nabywania produktów w serwisie <https://klinikaotco.pl>, korzystania z oferowanych przez Podmioty Lecznicze usług lub współpracowania z Podmiotami Leczniczymi, a także w czasie komunikacji z Podmiotami Leczniczymi lub jego przedstawicielami.
- 6.** Dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.

7. Odbiorcami danych osobowych są pracownicy i współpracownicy Podmiotu Leczniczego, czyli osoby, z którymi Podmiot Leczniczy współpracuje dla potrzeb realizacji obowiązków zawodowych, zewnętrzni dostawcy usług, czyli podmioty, z których usług korzysta Podmiot Leczniczy przy przetwarzaniu danych, np. dostawcy usług teleinformatycznych lub płatniczych, w tym Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu (operator Tpay), a także inni niezależni odbiorcy, tj. podmioty przetwarzające dane w imieniu Podmiotu Leczniczego na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, instytucje uprawnione do kontroli działalności Podmiotu Leczniczego lub podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie odrębnych przepisów.
8. Dane osobowe mogą być przekazane poza Europejski Obszar Gospodarczy na podstawie standardowych klauzul umownych (https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_en) lub certyfikacji Privacy Shield (<https://www.privacyshield.gov/EU-US-Framework>).
9. Osobie, której dane są przetwarzane przez Podmioty Lecznicze, przysługują następujące prawa:
 - a. dostępu do dotyczących jej danych osobowych, ich sprostowania (poprawienia), uzupełnienia, jeżeli są niekompletne, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych oraz otrzymania ich kopii;
 - b. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania;
 - c. wniesienia do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych skargi na Podmiot Leczniczy, jeżeli uważa, że przetwarzanie danych narusza przepisy prawa;
 - d. w przypadku, gdy przetwarzanie danych następuje na podstawie zgody, cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych (cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed cofnięciem).
10. W sytuacji, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody, podanie danych jest dobrowolne. Jednakże, odmowa udzielenia zgody na przetwarzanie danych osobowych może skutkować odmową wykonania usługi lub podjęcia innej czynności. Podanie danych jest obowiązkowe, jeżeli podstawę przetwarzania stanowi przepis prawa lub zawarta między stronami umowa.
11. Pacjent, który skorzystał z wizyty, konsultacji lub zabiegu, wyraża zgodę na przyszłe działania marketingowe prowadzone przez Podmiot oraz wskazane przez niego firmy. Cofnięcie zgody wymaga złożenia przez Pacjenta odrębnego oświadczenia, przesłanego pocztą na adres Placówki lub drogą elektroniczną na jej adres e-mail.

§ 24

MONITORING WIZYJNY

1. W celu zwiększenia bezpieczeństwa Pacjentów, pracowników i współpracowników Podmiotów Lecznicznych oraz innych osób przebywających na obszarze Zakładów Lecznicznych, a także zwiększenia ochrony znajdującego się tam mienia, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e) RODO (przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi) i art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą, wymagające ochrony danych osobowych), pomieszczenia ogólnodostępne Podmiotów Lecznicznych są objęte stałym monitoringiem wizyjnym.
2. Monitoringiem wizyjnym są objęte wejścia do i wyjścia z Zakładów Lecznicznych, ciągi komunikacyjne (korytarze), recepcja/poczekalnia, a także gabinety lekarskie.

3. Dane osobowe w postaci wizerunku oraz czasu i miejsca zdarzenia są rejestrowane przez kamery monitoringu, które nagrywają obraz w sposób ciągły. Rejestracji i zapisowi danych podlega wyłącznie obraz. Monitoring dostępu rejestruje wejścia i wyjścia osób upoważnionych.
4. Dane osobowe z monitoringu są przechowywane przez okres 14 dni
5. Podmiot Leczniczy zabezpiecza i udostępnia dane osobowe wyłącznie odpowiednim organom, upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa, np. policji, prokuraturze czy sądowi. Poza tymi podmiotami, odbiorcami danych osobowych mogą być pracownicy i współpracownicy Podmiotu Leczniczego. Podmiot Leczniczy nie udostępnia danych osobowych innym odbiorcom.
6. Dane osobowe przetwarzane w związku ze stosowaniem monitoringu wizyjnego nie będą przekazywane do państwa trzeciego (spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego) ani do organizacji międzynarodowej. Nie będą one również przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.
7. Każdemu, kogo dotyczą dane osobowe przetwarzane w związku ze stosowaniem monitoringu wizyjnego, przysługują uprawnienia, o których mowa w § 20 ust. 9 i 10 Regulaminu.
8. Podanie danych osobowych w postaci wizerunku oraz czasu i miejsca zdarzenia jest dobrowolne, ale konieczne ze względów technicznych do przebywania na terenie Zakładu Leczniczego. Na terenie Zakładu Leczniczego znajdują się oznaczenia wskazujące, że obiekt jest monitorowany.

§ 25

TRYB SKŁADANIA SKARG LUB WNIOSKÓW

1. Pacjentowi przysługuje prawo złożenia skargi lub wniosków dotyczącej sposobu udzielenia mu Świadczenia Zdrowotnego lub wykonania przez Podmioty Lecznicze innych obowiązków ciążących na Podmiocie Leczniczym.
2. Skargi lub wnioski można złożyć w formie pisemnej przesyłając ją na adres: ul. Bartycka 24B/U1, 00-716 Warszawa lub za pomocą poczty elektronicznej na adres reklamacje@klinikaotco.pl.
3. Skargi bądź wnioski powinny wskazywać dane kontaktowe Pacjenta, w szczególności imię i nazwisko, adres korespondencyjny lub e-mail, przedmiot skargi lub wniosku oraz uzasadnienie, a także zarzuty oraz żądania Pacjenta. Skargi bądź wnioski niezawierające powyższych danych nie zostaną rozpatrzone.
4. Podmiot Leczniczy rozpatruje skargę bądź wniosek w terminie 45 dni roboczych od dnia otrzymania danych wskazanych w ust. 3 powyżej. Odpowiedź zostanie udzielona w formie odpowiedniej do formy, w jakiej skarga bądź wniosek zostały złożone. **Niemniej preferowaną formą jest forma pisemna.**
5. Niezależnie od powyższego Pacjent zobowiązany jest stawić się w placówce Podmiotu Leczniczego drugim w terminie wskazanym przez dany Podmiot Leczniczy, w celu umożliwienia personelowi Podmiotu Leczniczego weryfikacji zgłoszonych przez Pacjenta zastrzeżeń, jeżeli w ocenie Podmiotu Leczniczego taka wizyta okaże się w danym przypadku konieczna na potrzeby oceny zasadności zgłaszanej skargi bądź wniosku.
6. W przypadku niestawiennictwa Pacjenta na wizycie określonej w ust. 5 powyżej, uzgodniony zostanie jednorazowo nowy termin kolejnej wizyty. Brak stawiennictwa pacjenta na kolejnej wizycie (drugiej) jest równoznaczny z zamknięciem procesu rozpatrywania skargi bądź wniosku złożonego przez pacjenta i brakiem ich uwzględnienia.
7. W celu sprawnego przebiegu procesu rozpatrywania skargi bądź wniosku wizyta powinna zostać zrealizowana w ciągu 2 (dwóch) miesięcy od daty wpływu skargi bądź wniosku. Po upływie tego terminu skarga bądź wniosek nie będą rozpatrywane.

8. W przypadku Świadczenia Zdrowotnego zrealizowanego w formie zabiegu wizyta odbywa się u lekarza operatora, który wykonywał dany Zabieg i jest bezpłatna.
9. Skarga bądź wniosek nie będą uwzględniane, w przypadku, gdy Pacjent:
 - a. **Przerwał** zaplanowane leczenie bez podania przyczyny;
 - b. zaprzestał uczęszczania na zaplanowane wizyty lekarskie bez podania przyczyny;
 - c. nie stosował się do zaleceń lekarskich;
 - d. nie stawia się na wizyty kontrolne zgodnie z zaleceniami lekarza;
 - e. samodzielnie dokonuje korekt udzielanych świadczeń;
 - f. zataił informacje mające wpływ na przebieg i efekt świadczenia;
 - g. uległ wypadkowi, w wyniku którego doszło do uszkodzenia obszarów poddanych zabiegowi;
10. Każdorazowo Pacjent zobowiązany jest do podjęcia próby polubownego rozwiązania sporu.

§ 26

TRYB SKŁADANIA REKLAMACJI

1. Składanie reklamacji

2. Pacjent może złożyć reklamację osobiście w siedzibie Kliniki, jednak musi ona być złożona w formie pisemnej na naszym druku „Formularz reklamacyjny”, który znajduje się na stronie [www: https://klinikaotco.pl/dla-pacjenta/](https://klinikaotco.pl/dla-pacjenta/) . Reklamację można także przesłać drogą mailową na adres reklamacje@klinikaotco.pl lub listownie na adres Bartycka 24B lub Zgrupowania AK "Żmija" 12.
- a) Reklamacja powinna zawierać pełne imię i nazwisko pacjenta oraz precyzyjny opis reklamowanego zdarzenia, obejmujący datę przeprowadzenia zabiegu, informacje dotyczące lekarza lub personelu medycznego odpowiedzialnego za jego wykonanie. Ponadto, pacjent powinien przedstawić klarownie swoje oczekiwania wobec Kliniki, określając, na przykład, konkretne kroki naprawcze, które uważa za niezbędne, takie jak ponowne przeprowadzenie zabiegu, udzielenie dodatkowych konsultacji czy zwrot kosztów.
- b) W przypadku reklamacji dotyczącej konkretnego zabiegu, pacjent powinien podać datę przeprowadzenia zabiegu oraz informacje dotyczące lekarza lub personelu medycznego odpowiedzialnego za jego wykonanie.
- c) Reklamacje można składać w ciągu 14 dni roboczych od daty, w której pacjent dowiedział się o zaistniałym zdarzeniu stanowiącym podstawę reklamacji.

3. Postępowanie reklamacyjne

- a) Po otrzymaniu reklamacji, Klinika potwierdza jej otrzymanie pacjentowi w terminie 7 dni od daty jej wpłynięcia.
- b) Klinika zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
- c) W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowych analiz lub uzyskania dodatkowych informacji, termin rozpatrzenia reklamacji może być przedłużony, o czym pacjent zostanie poinformowany.

4. Odpowiedź na reklamację

- a) Po rozpatrzeniu reklamacji, Klinika przesyła pacjentowi pisemną odpowiedź na reklamację zawierającą uzasadnienie decyzji.

- b) W przypadku uzasadnionych reklamacji, Klinika podejmuje odpowiednie kroki w celu naprawienia wyrządzonych szkód, np. poprzez ponowne przeprowadzenie zabiegu, zwrot kosztów lub inny sposób uzgodniony z pacjentem.
- c) Decyzja Kliniki w sprawie reklamacji jest ostateczna.
- d) Klinika podejmie wszelkie możliwe środki, aby rozpatrywać reklamacje pacjentów rzetelnie, uczciwie i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 27

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin został nadany Podmiotom Leczniczym przez Kierowników.
2. Podmioty Lecznicze zastrzegają sobie prawo zmiany Regulaminu. Zmiany dokonuje Kierownik w formie pisemnej poprzez opublikowanie nowego Regulaminu na stronie internetowej Podmiotów Leczniczych oraz w każdym innym miejscu, gdzie dostępna była zmieniana wersja Regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdą przepisy obowiązującego prawa polskiego, w szczególności ustawy o działalności leczniczej oraz ustawy o prawach pacjenta.
4. Osoby udzielające Świadczeń Zdrowotnych w Podmiotach Leczniczych, w tym jego personel, a także Pacjenci oraz osoby towarzyszące Pacjentom, zobowiązane są zapoznać się z Regulaminem i przestrzegać jego postanowień.
5. **Podanie Regulaminu do wiadomości Pacjentów następuje poprzez udostępnienie jego wyciągu, na wniosek Pacjenta, w recepcji Podmiotów Leczniczych, w korespondencji e-mail z Pacjentem, a także na stronie internetowej.**
6. Regulamin zostanie podany do wiadomości wszystkich pracowników i współpracowników Podmiotów Leczniczych.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji.
8. Podmiot leczniczy może odmówić udzielenia świadczenia bez zgłoszenia przyczyny.
9. Spory, które powstaną w wyniku realizacji umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla Podmiotów Leczniczych
10. Część Regulaminu stanowi schemat struktury organizacyjnej Podmiotów Leczniczych – Załącznik nr 1. schemat organizacyjny Pierwszego i Drugiego Podmiotu Leczniczego;