

# **REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTU LECZNICZEGO**

**Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o.  
Ul. Sienna 86 lok. 129  
00-815 Warszawa**

Data ostatniej aktualizacji 31.08.2023

## Spis treści

I. Postanowienia ogólne	3
II. Firma podmiotu leczniczego	3
III. Cele i zadania podmiotu leczniczego	3
IV. Struktura organizacyjna przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego	3
V. Siedziba i Miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych	3
VI. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych	4
VII. Organizacja i zadania poszczególnych komórek organizacyjnych przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego	5
VIII. Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych	5
IX. Wysokość opłat za udostępnienie dokumentacji medycznej	5
X. Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat	6
XI. Wysokość opłat za udzielenie świadczenia zdrowotnego.	6
XII. Sposób kierowania jednostkami i komórkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego	7
XIII. Proces rejestracji	7
XIV. Obowiązki pracowników	9
XV. Prawa i obowiązki pacjenta	10
XVI. Przepisy porządkowe	11
XVII. Dokumentacja medyczna	12
XVIII. Voucher	14
XIX. Karta stałego klienta	16
XX. Przedpłata za usługi	16
XXI. Promocje	17
XXII. Zdarzenia medyczne	18
XXIII. Zasady świadczenia usługi pobrania materiału do badań	19
XXIV. Monitoring wizyjny	20
XXV. Zgłaszanie i rozpatrywanie skarg i reklamacji w zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Centrum	21
XXVI. Umawianie się na wizyty	24
XXVII. Odwołanie wizyty	24
XXVIII. Informacja dla pacjenta dotycząca ochrony danych osobowych	25
XXIX. Postanowienia końcowe	26

## **I. Postanowienia ogólne**

1. Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. (zwane dalej Centrum) jest podmiotem leczniczym, działającym na podstawie ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. Nr 112, poz. 654) i przepisów wydanych na jej podstawie
2. Do wykonywania zadań przez Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. ustala się wewnętrzną organizację, przedstawioną w dalszej części niniejszego Regulaminu Organizacyjnego (zwany dalej Regulaminem).

## **II. Firma podmiotu leczniczego**

Podmiot leczniczy działa pod firmą Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o.

## **III. Cele i zadania podmiotu leczniczego**

Celem Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. jest udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych w zakresie działań służących ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia oraz innych działań medycznych wynikających z procesu leczenia lub odrębnych przepisów regulujących zasady ich wykonywania.

Do zadań Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. w szczególności należą:

1. udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej, w ramach kompetencji pielęgniarki podstawowej opieki zdrowotnej,
2. pobieranie materiału do badań laboratoryjnych, testów genetycznych

## **IV. Struktura organizacyjna przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego**

1. W skład Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. wchodzi jedno przedsiębiorstwo podmiotu leczniczego Centrum Medyczne Panaceum, zwane dalej: Centrum działające
2. na podstawie wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego nr 000000260418
3. W skład Centrum, wchodzi następujące komórki organizacyjne:
  - a) Punkt pobrania materiałów do badań.
  - b) Rejestracja
  - c) Gabinet konsultacji dietetycznych
4. Nadzór merytoryczny nad działaniem podmiotu leczniczego Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. sprawują Marcin Skrzypczak – Prezes Centrum oraz Monika Skrzypczak – kierownik Centrum.

## **V. Siedziba i Miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych**

1. Siedzibą Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. jest Warszawa 00-815, ul. Sienna 86 lok 129
2. Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych: Warszawa 00-815, ul. Sienna 86 lok. 129 — miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych w ramach umowy o wykonywanie świadczeń zdrowotnych.

## **VI. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych**

1. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w podmiocie regulowany jest wymogami Ustawy o działalności leczniczej, Regulaminu, umów cywilnoprawnych zawartych z innymi ubezpieczycielami oraz umów cywilnoprawnych zawartych z innymi podmiotami świadczącymi usługi na rzecz podmiotu leczniczego jako podwykonawcy.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są w podmiocie wyłącznie przez osoby wykonujące zawód medyczny lub inne osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia oraz spełniające wymagania zdrowotne określone w odrębnych przepisach.
3. Podmiot leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych z zachowaniem należytej staranności, zgodnie ze wskazaniem aktualnej wiedzy medycznej, respektując prawa pacjenta oraz zgodnie z zasadami etyki zawodowej.
4. Pomieszczenia oraz wyposażenie podmiotu leczniczego w sprzęt medyczny odpowiadają wymaganiom fachowym, sanitarnym i standardom określonym w odrębnych przepisach.
5. Aparatura i sprzęt medyczny podmiotu leczniczego są wprowadzone do obrotu i używania zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Podczas rejestracji pacjent winien okazać dokument tożsamości potwierdzający jego tożsamość.
7. W przypadku korzystania ze świadczeń zdrowotnych bezpłatnych lub niepełnopłatnych świadczeń zdrowotnych pacjent winien okazać dokument tożsamości potwierdzający jego tożsamość.
8. Podmiot leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych: wyłącznie wg ustalonego cennika.
9. Rejestracja odbywa się w godzinach pracy podmiotu, osobiście (bądź przez członków rodziny lub osoby trzecie) jak również telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [gabinet@panaceum-waw.pl](mailto:gabinet@panaceum-waw.pl)
10. Cennik za świadczenia zdrowotne jest dostępny dla pacjentów w Rejestracji oraz na stronie internetowej [www.panaceum-waw.pl](http://www.panaceum-waw.pl)
11. Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany cennika za świadczenia zdrowotne.
12. Nie jest dopuszczalna zmiana przez pacjenta usługi na inną bez zgody Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o.
13. Świadczenia zdrowotne udzielane będą w miarę możliwości w dniu zgłoszenia lub w innym terminie uzgodnionym z pacjentem, według ustalonej kolejności, w dniach i godzinach ich udzielania.
14. Podmiot leczniczy nie może odmówić udzielenia świadczenia zdrowotnego osobie, która potrzebuje natychmiastowego udzielenia takiego świadczenia, ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia. W stanach nagłych świadczenia zdrowotne są udzielane niezwłocznie.

## **VII. Organizacja i zadania poszczególnych komórek organizacyjnych przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego**

- 1 W razie dostrzeżenia przez pielęgniarkę lub innego pracownika Centrum niepokojących go objawów stanu zdrowia pacjenta, niezwłocznie informuje o tym lekarza w celu podjęcia właściwych działań.
- 2 Do zadań komórek organizacyjnych Centrum należą w szczególności:
  - a) Punkt pobrań materiałów do badań- Przeprowadzanie ambulatoryjnych badań diagnostycznych z ich analizą interpretacją medyczną, a także współpraca z innymi laboratoriami i pracownikami diagnostycznymi w celu realizacji świadczeń w zakresie diagnostyki laboratoryjnej, - wykonywanie badań profilaktycznych zgodnie z odrębnymi przepisami.
  - b) Gabinet konsultacji dietetycznych – udzielanie konsultacji dietetycznych przez wykwalifikowany personel zgodnie z aktualną wiedzą medyczną zgodnie z rozdziałem XIV.
  - c) Rejestracja- obsługa pacjenta oraz kontrahentów zgodnie z rozdziałem XIV Regulaminu.

## **VIII. Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych**

1. Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. w realizacji swoich zadań może współpracować z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, organizacjami społecznymi, fundacjami, stowarzyszeniami naukowymi i innymi instytucjami, których statutowym zadaniem jest działanie na rzecz zdrowia społeczeństwa.
2. Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. w swojej działalności współpracuje z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą na podstawie obustronnej umowy o współpracy.
3. Umowa o współpracy z podmiotami wykonującymi działalność leczniczą obejmuje warunki kierowania pacjentów, finansowania świadczeń i nadzoru nad jakością wykonanego świadczenia zdrowotnego.
4. Nadzór nad prawidłowością procesu udzielania świadczeń zdrowotnych wykonywanych przez inne podmioty wykonujące działalność leczniczą sprawują prezes Centrum - Marcin Skrzypczak oraz Kierownik medyczny Centrum Monika Skrzypczak.

## **IX. Wysokość opłat za udostępnienie dokumentacji medycznej**

1. Dokumentacja medyczna jest udostępniana pacjentowi lub osobom przez niego upoważnionym do wglądu do dokumentacji medycznej za życia pacjenta lub/ i po jego śmierci, zgodnie z warunkami określonymi w Ustawie z dnia 6.11.2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

2. Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. nie pobiera opłat za udostępnianie dokumentacji medycznej

#### **X. Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat**

1. W przypadku świadczenia zdrowotnego odpłatnego, pacjent przed rozpoczęciem udzielania tego świadczenia ma prawo poznać jego cenę.
2. Świadczenia zdrowotne odpłatne są realizowane na podstawie: indywidualnego rozliczenia z pacjentem.
3. W przypadku świadczeń odpłatnych finansowanych indywidualnie, pacjent ma możliwość uregulowania należności za usługę przed jej rozpoczęciem lub po jej zakończeniu.
4. Zapłata za wykonane odpłatne świadczenia zdrowotne może być dokonana wpłatą gotówkową za pokwitowaniem, kartą płatniczą, przelewem na wskazany rachunek lub za pomocą płatności on-line.
5. Każda indywidualna zapłata pacjenta musi zostać wprowadzona przez pracownika Centrum do kasy fiskalnej, a pacjent musi otrzymać paragon fiskalny.
6. Na życzenie pacjenta, każdorazowo za zrealizowanie odpłatnego świadczenia zdrowotnego, wystawiana jest faktura VAT, wówczas pacjent zamiast paragonu fiskalnego otrzymuje fakturę VAT.
7. W przypadku, gdy pacjent chce otrzymać fakturę VAT na firmę musi powiadomić o tym fakcie obsługę recepcji przed wystawieniem paragonu.
8. Organizacja procesu udzielania świadczenia zdrowotnego odpłatnego jest tożsama z organizacją opisaną w rozdziale VI.

#### **XI. Wysokość opłat za udzielenie świadczenia zdrowotnego.**

Opłaty mogą być pobierane od pacjentów za świadczenia medyczne w przypadku udzielania świadczenia pacjentowi, który zgłosił się do Centrum w trybie przyjęcia prywatnego,

#### **XII. Sposób kierowania jednostkami i komórkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego**

Kierowaniem Centrum zajmuje się Monika Skrzypczak

Kierownik Centrum jest upoważniony do jednoosobowego reprezentowania Centrum w stosunkach zewnętrznych i wewnętrznych, a także ponosi odpowiedzialność za zarządzanie podmiotem leczniczym jako Kierownik podmiotu leczniczego.

Do szczegółowych kompetencji osoby zarządzającej należą:

1. Kierowanie pracą personelu działalności podstawowej i pomocniczej,
2. Podejmowanie decyzji dotyczących mienia w zakresie zwykłego zarządu,
3. Reprezentowanie Centrum w stosunkach zewnętrznych i wewnętrznych,

4. Podejmowanie decyzji w sprawach związanych z nawiązywaniem, zmianą rozwiązywaniem umów o pracę, umów cywilnych i o podobnym charakterze, a także przyznawaniem nagród i premii,
5. Kontrolowanie przestrzegania przez pracowników i osoby udzielające świadczeń na podstawie umów innych niż umowa o pracę przepisów bhp i przeciwpożarowych,
6. Przyjmowanie skarg i zażaleń oraz prowadzenie korespondencji z nimi związanej,
7. Realizowanie polityki finansowej Centrum ustalonej wspólnie przez wspólników,
9. Opracowywanie planów finansowych i inwestycyjnych Centrum oraz nadzór nad ich realizacją, wydawanie zarządzeń wewnętrznych regulujących bieżącą działalność Centrum, nadzór nad jakością udzielania świadczeń medycznych,
10. Zatwierdzanie harmonogramów pracy osób udzielających świadczeń medycznych,
11. Działanie na rzecz podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników,
12. Nadzór nad gospodarką lekową,
13. Nadzór nad utrzymaniem urządzeń, sprzętu, aparatury medycznej i zajmowanych pomieszczeń w należyтым stanie technicznym z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa przeciwpożarowego oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy,
14. Dbanie o udzielanie świadczeń medycznych wyłącznie przez personel o odpowiednim stanie zdrowia i niezbędnych kwalifikacjach fachowych.
15. Bezpośredni merytoryczny nadzór nad działalnością pracowników administracji, księgowości i informatyków w zakresie bieżącego realizowania zobowiązań wobec płatników i Partnerów Medycznych,
16. Podejmowanie decyzji w sprawach dotyczących bieżących zakupów sprzętu i materiałów,
17. Nadzorowanie dyscypliny czasu pracy wszystkich pracowników Centrum
18. Projektowanie, wdrażanie i nadzorowanie wszelkich działań związanych z innowacjami organizacyjnymi Centrum,
19. Nadzorowanie wdrażania systemu zarządzania jakością, zgodnie z przyjętym przez wspólników harmonogramem wdrożenia,
20. Reprezentowanie Centrum w kontaktach z pacjentami, kontrahentami, Partnerami Medycznymi i instytucjami kontroli i nadzoru, w zakresie posiadanych kompetencji i w granicach posiadanego pełnomocnictwa.

### **XIII. Proces rejestracji**

1. Rejestracja pacjentów oraz umawianie terminów należy do zadań personelu administracyjnego Centrum. Personel administracyjny ustala termin wizyty wg. kolejności zgłaszania się pacjentów, w sposób dostosowany do kalendarza wizyt prowadzonego przez Centrum.
2. Zakres pytań zadawanych pacjentowi podczas rejestracji powinien dotyczyć następujących danych pacjenta: imię i nazwisko, nr PESEL, adres zamieszkania, numer telefonu, adres poczty elektronicznej. Podczas rejestracji pacjent jest również zapoznawany z informacją o przetwarzaniu jego danych osobowych, zgodnie z rozporządzeniem RODO w szczególności poprzez wywieszoną informację lub stosowny formularz, który podpisuje
3. Centrum zastrzega sobie możliwość do ponownej weryfikacji dokumentu tożsamości pacjenta bezpośrednio przed umówioną wizytą lub zabiegiem.

4. W celu potwierdzenia tożsamości pacjenta w Centrum mogą posłużyć dokumenty:
  - a) Dowód osobisty,
  - b) Paszport,
  - c) Karta pobytu,
  - d) Legitymacja szkolna lub studencka,
5. Pacjent zobowiązany jest do okazania dokumentu tożsamości na życzenie personelu administracyjnego Centrum. Odmowa może skutkować nieudzieleniem świadczeń.
6. Rejestracja pacjenta odbywa się w poszanowaniu jego godności oraz zachowania prawa do prywatności.
7. Personel administracyjny Centrum, na życzenie pacjenta, powinien udzielić informacji dotyczących zakresu usług świadczonych przez Centrum, osób udzielających świadczeń i najbliższych terminów wizyt, a także informacji dotyczących aktualnie obowiązującego standardowego cennika usług.
8. Ostateczny koszt usługi ustalany jest podczas rejestracji w recepcji przed wykonaniem usługi.
9. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Regulaminu, warunkiem wykonania przez Centrum usługi jest pisemne potwierdzenie przez pacjenta poprawności wprowadzonych danych na skierowaniu (imię i nazwisko, PESEL lub data urodzenia, nr telefonu, adres poczty elektronicznej oraz spis wykonywanych usług/badań) na formularzu stosowanym przez Centrum. Wyrażenie pisemnej zgody jest wymagane przed wykonaniem usługi związanej z pobraniem materiału do badań laboratoryjnych.
10. Pisemne potwierdzenie poprawności danych na skierowaniu może wyrazić pacjent pełnoletni, posiadający pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych.
11. W przypadku pacjentów niepełnoletnich podczas każdej wizyty wymagana jest obecność przedstawiciela ustawowego/rodzica.
12. W przypadku pacjentów, którzy nie ukończyli 16 roku życia – skierowanie powinno zostać podpisane przez przedstawiciela ustawowego/rodzica małoletniego pacjenta.
13. W przypadku pacjentów, którzy ukończyli 16 rok życia – skierowanie powinno zostać podpisane zarówno przez małoletniego pacjenta jak i jego przedstawiciela ustawowego/rodzica.
14. Centrum zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi w następujących przypadkach:
  - a) Gdy pacjent nie wyraził zgody na wykonanie usługi lub zgoda nie została udzielona w sposób prawidłowy, tj. zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
  - b) Jeżeli stan pacjenta wskazuje na spożycie alkoholu, środków odurzających lub innych środków, które mogłyby w ocenie personelu Centrum wpłynąć na wystąpienie ewentualnych powikłań w związku z wykonywaną usługą lub uniemożliwić lub utrudnić wykonanie usługi.
  - c) Jeżeli pacjent nie zastosował się do zaleceń personelu Centrum co do konieczności przygotowania się w określony sposób do wykonania usługi. Informacja na temat odpowiedniego przygotowania się pacjenta do badań dostępna jest w recepcji Centrum oraz na stronie [www.panaceum-waw.pl](http://www.panaceum-waw.pl).
  - d) Jeżeli pacjent nie wyrazi zgody na czynności, których podjęcie jest konieczne do prawidłowego wykonania usługi, w tym w szczególności odmówi udzielenia



informacji lub nie udzieli niezbędnych informacji koniecznych do prawidłowego wykonania usługi przez Centrum, bądź nie wypełni wszystkich stosowanych i wymaganych formularzy w Centrum.

- e) Jeżeli pacjent nie wyrazi zgody na wykonywanie dokumentacji zdjęciowej stanowiącej element dokumentacji medycznej Centrum.
- f) Jeżeli pacjent nie dokona płatności za usługę w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.
- g) Gdy zachowanie pacjenta jest wyjątkowo nieodpowiednie, jego postawa jest agresywna i wyróżnia się brakiem poszanowania godności pracowników placówki oraz innych pacjentów Centrum.

#### **XIV. Obowiązki pracowników**

Do zadań Rejestratorki/Recepcjonistki należy:

- a) Rejestrowanie pacjentów na podstawie zgłoszenia osobistego, za pośrednictwem osoby trzeciej, telefonicznego lub za pośrednictwem poczty elektronicznej;
- b) Zakładanie dokumentacji historii zdrowia i choroby, wyjmowanie dokumentacji zgłaszających się pacjentów, porządkowanie i umieszczanie jej w kartotece po zakończeniu przyjęć przez personel medyczny;
- c) Udzielanie osobom zgłaszającym się wyczerpujących informacji o dniach i godzinach pracy podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych oraz o rodzajach i warunkach udzielania świadczeń zdrowotnych;
- d) Sprawdzanie uprawnień do świadczeń zgłaszających się osób;
- e) Kierowanie zgłaszających się i odnoszenie ich dokumentacji do właściwych właściwego gabinetu;
- f) Gromadzenie, porządkowanie, przechowywanie dokumentów oraz prowadzenie archiwum dokumentacji medycznej;
- g) Prowadzenie terminarza przyjęć pacjentów, którym wyznacza się terminy przyjęć;
- h) Ścisła współpraca z personelem medycznym w celu regulowania przyjęć zgłaszających się Pacjentów;
- i) Czuwanie nad stanem wyposażenia gabinetów w druki i inne materiały biurowe;
- j) Zgłaszanie zapotrzebowania na druki i inne materiały biurowe do Kierownika podmiotu;
- k) Sporządzanie obowiązujących sprawozdań oraz zbieranie i opracowywanie danych statystycznych związanych z działalnością podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych;
- l) Przetwarzanie i archiwizowanie danych osobowych;
- m) Zabezpieczenie dokumentów przed dostępem osób niepowołanych;
- n) Dbanie o porządek i zabezpieczenie miejsca pracy;
- o) Przestrzeganie obowiązujących procedur i instrukcji medycznych;
- p) Przestrzeganie tajemnicy służbowej;

- q) Przestrzeganie przepisów i zasad BHP i P. Poż. oraz ustalonego Regulaminu organizacyjnego;
- r) Wykonywanie innych czynności wchodzących w zakres pracy zawodowej, zleconych przez Kierownika podmiotu, a nie objętych niniejszym zakresem.

Do zadań personelu medycznego Centrum należy:

- a) Wykonywanie świadczeń medycznych zgodnie z obowiązującymi zasadami udzielania świadczeń zdrowotnych;
- b) Właściwe i racjonalne gospodarowaniem materiałami medycznymi;
- c) Dbłość o właściwą eksploatację i obsługę sprzętu medycznego;
- d) Systematyczne doskonalenie kwalifikacji zawodowych i jakości udzielanych świadczeń;
- e) Przestrzeganie przepisów wynikających z ustawy o ochronie danych osobowych, dyscypliny pracy, przepisów o bezpieczeństwie i higienie pracy, karty praw pacjenta;
- f) Współdziałanie z innymi pracownikami zatrudnionymi w placówce w zakresie organizacji pracy, opieki nad pacjentem;
- g) Ochrona danych osobowych przed niepowołanym dostępem, nieuzasadnioną modyfikacją lub zniszczeniem, nielegalnym ujawnieniem lub pozyskaniem;
- h) Taktowne i życzliwe zachowanie się w stosunku do zgłaszających się osób;
- i) Przestrzeganie tajemnicy służbowej;
- j) Przestrzeganie przepisów i zasad BHP i p. poż. oraz ustalonego Regulaminu;
- k) Wykonywanie innych czynności wchodzących w zakres pracy zawodowej.

## **XV. Prawa i obowiązki pacjenta**

1. Centrum zapewnia przestrzeganie zagwarantowanych ustawowo praw pacjenta.
2. Szczegółowa informacja dotycząca praw pacjenta zagwarantowanych ustawowo udostępniona jest w dokumencie „Zagwarantowane ustawowo prawa pacjenta” i znajduje się w Recepcji Centrum oraz na stronie internetowej [www.panaceum-waw.pl](http://www.panaceum-waw.pl).
3. Z uwagi na charakter usług świadczonych w Centrum na rzecz pacjentów, pacjent jest przedmiotem praw i obowiązków, o których mowa w przepisach powszechnie obowiązujących, w tym w szczególności w Ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. 2009 Nr 52 poz. 417 z późn. zm.).
4. Mając na uwadze treść pkt 1 powyżej, pacjentowi korzystającemu z usług Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. przysługuje w szczególności prawo do:
  - a) - Prawo do świadczeń zdrowotnych (art. 6 – 8 Ustawy)
  - b) - Prawo do informacji (art. 9 – 12 Ustawy)
  - c) - Prawo do zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych (art. 12a Ustawy)
  - d) - Prawo pacjenta do tajemnicy informacji (art. 13 – 14 Ustawy)

- e) - Prawo pacjenta do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych (art. 15 – 19 Ustawy)
- f) - Prawo do poszanowania intymności i godności pacjenta (art. 20 – 22 Ustawy)
- g) - Prawo pacjenta do dokumentacji medycznej (art. 23 – 30a Ustawy)
- h) - Prawo pacjenta do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego (art. 33 - 35 Ustawy)
- i) - Prawo pacjenta do przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie (art. 39 – 40 Ustawy)

## **XVI. Przepisy porządkowe**

1. Każdy pacjent korzystający z usług Centrum zobowiązany jest do przestrzegania zapisów wynikających z Regulaminu oraz innych wewnętrznych regulacji dotyczących zasad świadczenia usług, które zostaną mu udostępnione w Centrum lub są dostępne dla pacjentów za pośrednictwem strony internetowej [www.panaceum-waw.pl](http://www.panaceum-waw.pl)
2. Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu, obejmujący wszelkie dotychczasowe zmiany jego treści, dostępny jest w Recepcji oraz na stronie internetowej [www.panaceum-waw.pl](http://www.panaceum-waw.pl)
3. Korzystając z usług Centrum pacjent ma obowiązek w szczególności:
  - a) Posiadania ważnych dokumentów pozwalających na zidentyfikowanie tożsamości pacjenta;
  - b) Przestrzegania zakazu wstępu ze zwierzętami, wnoszenia i spożywania na terenie Centrum napojów alkoholowych, środków odurzających, palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych oraz innych substancji, które mogłyby zagrażać życiu lub zdrowiu pacjenta, lub też powodować lub zwiększać ryzyko powikłań zarówno podczas, jak i po wykonaniu usługi;
  - c) Na czas trwania usługi pozostawić swoje ubrania w miejscu do tego wyznaczonym w placówce, a przedmioty wartościowe i pieniądze zabrać ze sobą pod rygorem braku odpowiedzialności Centrum za rzeczy, przedmioty wartościowe i pieniądze pozostawione bez nadzoru. Zaleca się pozostawienie wartościowych rzeczy w domu;
  - d) Na czas wykonywania usługi pacjent zobowiązany jest wyłączyć wszystkie urządzenia elektroniczne, w tym w szczególności telefon komórkowy;
  - e) Poszanowania mienia będącego własnością podmiotu leczniczego wykonującego działalność leczniczą. Szkody powstałe z winy pacjenta zostaną usunięte na jego koszt;
  - f) Pacjent zobowiązany jest wpłacić do kasy Centrum należność z tytułu usunięcia szkód powstałych z jego winy, w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom ich usunięcia;
  - g) Poszanowania mienia innych pacjentów;
  - h) Zachowania zasady korzystania z telefonu komórkowego w sposób niestwarzający uciążliwości dla innych pacjentów oraz pracowników Centrum;
  - i) Zachowania czystości w miejscach, z których korzysta;

- j) Właściwego użytkowania sprzętu i urządzeń podmiotu leczniczego wykonującego działalność leczniczą;
- k) Przestrzegania norm społecznego zachowania, poszanowania godności i prywatności innych pacjentów oraz personelu placówki, w tym nierozpowszechniania informacji o stanie zdrowia pacjentów oraz wykonywanych wobec nich świadczeniach;
- l) Przestrzegania zaleceń personelu Centrum;
- m) Przestrzegania zasad bezpieczeństwa oraz przepisów ppoż.

**Pacjenci Centrum nie mogą:**

- a) Samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury służących do realizacji świadczeń;
- b) Samodzielnie uruchamiać i wyłączać aparatury medycznej;
- c) Wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia bez zgody personelu placówki;
- d) Zakłócać realizacji świadczeń opieki zdrowotnej.

**XVII. Dokumentacja medyczna**

1. Centrum prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych.
2. Centrum zapewnia ochronę danych zawartych w dokumentacji zgodnie z przyjętymi środkami technicznymi i organizacyjnymi
3. Dokumentacja medyczna zawiera:
  - a) Oznaczenie pacjenta, pozwalające na ustalenie jego tożsamości (imię i nazwisko; datę urodzenia; oznaczenie płci; adres miejsca zamieszkania; numer PESEL, jeżeli został nadany, w przypadku noworodka – numer PESEL matki, a w przypadku osób, które nie mają nadanego numeru PESEL – rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość; w przypadku, gdy Pacjentem jest osoba małoletnia, całkowicie ubezwłasnowolniona lub niezdolna do świadomego wyrażenia zgody – nazwisko i imię przedstawiciela ustawowego oraz adres jego miejsca zamieszkania),
  - b) Oznaczenie komórki organizacyjnej, w której udzielono świadczeń zdrowotnych,
  - c) Opis stanu zdrowia pacjenta lub udzielonych mu świadczeń zdrowotnych,
  - d) Datę sporządzenia.
4. Centrum udostępnia dokumentację medyczną:
  - a) Pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez pacjenta;
  - b) Podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;
  - c) Organom władzy publicznej, organom samorządu zawodów medycznych oraz konsultantom krajowym i wojewódzkim, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez te podmioty ich zadań, w szczególności kontroli i nadzoru;

- d) Ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
  - e) Uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
  - f) Organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
  - g) Podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;
  - h) Zakładom ubezpieczeń, za zgodą pacjenta;
  - i) Lekarzowi, pielęgniarce lub położnej, w związku z prowadzeniem procedury oceniającej podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych na podstawie przepisów o akredytacji w ochronie zdrowia, w zakresie niezbędnym do jej przeprowadzenia.
5. Dokumentacja medyczna może być udostępniona także szkole wyższej lub instytutowi badawczemu do wykorzystania w celach naukowych, bez ujawniania nazwiska i innych danych umożliwiających identyfikację osoby, której dokumentacja dotyczy.
6. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
- a) Do wglądu, w tym także do baz danych w zakresie ochrony zdrowia, w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych, z wyłączeniem medycznych czynności ratunkowych albo w siedzibie podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem pacjentowi lub innym uprawnionym organom lub podmiotom możliwości sporządzenia notatek lub zdjęć;
  - b) Przez sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku;
  - c) Przez wydanie oryginału za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, na żądanie organów władzy publicznej lub sądów powszechnych, a także w przypadku, gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia pacjenta;
  - d) Za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
  - e) Na informatycznym nośniku danych.
7. Za udostępnienie dokumentacji medycznej Centrum nie pobiera opłaty.
8. Dokumentacja medyczna jest przechowywana 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) Skierowań na badania lub zleceń lekarza, które są przechowywane przez okres:
    - 1) 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym udzielono świadczenia zdrowotnego będącego przedmiotem skierowania lub zlecenia lekarza;

- 2) 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;
  - 3) Dokumentacji medycznej dotyczącej dzieci do ukończenia 2. roku życia, która jest przechowywana przez okres 22 lat.
9. Po upływie okresów przechowywania wymienionych w punkcie 8 dokumentacja zostanie zniszczona w sposób uniemożliwiający identyfikację pacjenta, którego dotyczyła.
10. Dokumentacja indywidualna wewnętrzna przewidziana do zniszczenia może zostać wydana na wniosek pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego, a w razie śmierci Pacjenta - osoby przez niego upoważnionej do uzyskiwania dokumentacji w przypadku jego zgonu, za pokwitowaniem, o czym podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych obowiązany jest poinformować Pacjenta albo te osoby.

## **XVIII. Voucher**

### **Postanowienia wstępne**

1. Punkt XVIII, jest określeniem zasad wydawania voucherów, które można wykorzystać do pokrycia ceny/obniżenia ceny za usługi proponowane w Centrum Zdrowia Panaceum w kwocie w nim określonej oraz we wskazanym terminie tj. 3 miesiące od daty wykupienia vouchera.
2. Zasady zawarte w Regulaminie stosuje się do wszystkich Voucherów wydawanych przez Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. (zwaną dalej „Centrum”)
3. Przedmiotowe Vouchery można nabyć i przedpłacić w Centrum ul. Sienna 86 lok 129., 00-815 Warszawa. Zniżka związana z Voucherem obowiązuje od ceny regularnej. W przypadku cen promocyjnych, specjalnych lub okolicznościowych, zniżka będzie obliczana od ceny regularnej z wyłączeniem innych zniżek.

### **Zasady wydawania Voucherów**

1. Vouchery będą wydawane Klientowi po uzgodnieniu kwoty przedpłaconej vouchera i uiszczenia jej wysokości w Centrum.
2. Vouchery mogą być wydane nieodpłatnie w zamian za wykonanie usługi świadczonej przez Centrum, o wartości nominalnej vouchera decyduje pracownik zatrudniony w Centrum.
3. Vouchery będą wydawane ze wskazaniem wartości nominalnej.
4. W przypadku przerobienia, podrobienia, uszkodzenia lub zniszczenia Voucher traci swoją ważność i nie podlega wymianie na inny. Za przerobiony uznaje się m.in. Voucher ze skreśleniami, dopiskami lub zamalowanymi danymi/informacjami, w szczególności odnoszącymi się do wartości Vouchera, daty jego ważności lub informacjami odnośnie jego odpłatności.

## **Zawartość Vouchera**

1. Szczegółowa treść Vouchera, wygląd, kolorystyka oraz kształt zależą od swobodnej decyzji Centrum. Vouchery mogą różnić się od siebie wyglądem zewnętrznym.
2. Każdy Voucher będzie zawierał następujące informacje: „wykropkowane” miejsce na wartość nominalną vouchera oraz termin ważności.
3. Na Voucherze mogą znaleźć się informacje dotyczące obowiązku dopłaty do usługi informacja dotycząca niełączenia się Voucherów z innymi zniżkami i promocjami, a także z innymi Voucherami, informacje o sposobie korzystania z Vouchera, zakazie obrotu Voucherami, choć nie jest to warunek konieczny.

## **Sposób użycia Vouchera**

1. Użytkownik Vouchera zobowiązany jest do rezerwacji terminu wykorzystania Vouchera w Centrum ul. Sienna 86 lok 129, 00-815 Warszawa, + 48 884 804 894, gabinet@panaceum-waw.pl lub na miejscu u obsługi Centrum.
2. Jeśli wartość usługi przekracza wartość Vouchera, posiadacz Vouchera ma prawo wykorzystania Vouchera jako częściowej zapłaty, regulując resztę należności w gotówce, kartą lub przelewem pod warunkiem, iż Voucher uprawnia do skorzystania ze wskazanej Usługi.
3. Voucher może zostać wykorzystany jeden raz.
4. Jeśli wartość wskazana na Voucherze przekracza wartość usługi, pozostałe środki nie podlegają zwrotowi w gotówce lub innych usługach. Sam Voucher nie może być zamieniony w całości ani w części na gotówkę.
5. Użytkownik Vouchera zobowiązany jest do zachowania vouchera do czasu przybycia do Centrum i oddania go pracownikowi recepcji Centrum przed rozpoczęciem świadczenia usługi.
6. Centrum ma prawo odmówić realizacji Vouchera w następujących przypadkach:
  - a) upływu terminu ważności Vouchera,
  - b) uszkodzenia Vouchera w stopniu uniemożliwiającym jego odczytanie lub w sposób uniemożliwiający ustalenie jego treści,
  - c) w razie zauważenia przy jego realizacji jakichkolwiek poprawek, zmian, przeróbek lub podjęcia wątpliwości, co do autentyczności Vouchera.
7. Niewykorzystane, zagubione lub skradzione Vouchery przepadają bez prawa do rekompensaty z tego tytułu.
8. Nabyte Vouchery nie upoważniają do pierwszeństwa w zakresie rezerwacji terminu i będą realizowane jedynie w przypadku dostępności miejsc. Vouchery wymagają wcześniejszej rezerwacji. W przypadku gdy wybrany przez posiadacza termin realizacji Usługi nie może zostać zarezerwowany, Centrum wskaże najbliższy możliwy termin na jego wykorzystanie.
9. Za oryginalne i ważne uznaje się wyłącznie Vouchery wystawione przez Centrum.
10. Odsprzedaż lub próba odsprzedaży unieważnia Voucher bez zwrotu należności poniesionych z tytułu jego zakupu.

## **Pozostałe postanowienia**

Wszelkie zmiany wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

## **XIX. Karta stałego klienta**

### **Postanowienia Ogólne**

1. Punkt XIX. określa warunki korzystania z Karty Stałego Klienta.
2. Podmiotem wydającym kartę jest Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o., ul. Sienna 86 lok. 129, 00-815 Warszawa, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym – rejestrze przedsiębiorców pod numerem KRS: 0001015561
3. Karta zniżkowa przeznaczona jest dla pełnoletnich osób fizycznych, posiadających pełną zdolność do czynności prawnych, kupujących usługi w Centrum.

### **Warunki otrzymania Karty Stałego Klienta**

- 1 W celu otrzymania Karty Stałego Klienta należy dokonać zakupu usług w placówce za minimum 500 zł.
- 2 Karta Stałego Klienta zostanie wydana w formie papierowej/plastikowej przez pracownika recepcji.
- 3 Karta Stałego Klienta upoważnia do zakupu wybranych usług z 10% rabatem\*
- 4 W przypadku posiadania 2 kart, rabaty nie sumują się.
- 5 Osoba, której karta została wydana może przekazywać kartę zniżkową innej osobie.
- 6 Warunkiem skorzystania z karty jest okazanie jej w recepcji Centrum przed dokonaniem płatności za usługę.
- 7 W przypadku zagubienie karty zniżkowej należy zgłosić tę informację pracownikowi rejestracji, gdzie zostanie wydana kolejna karta.
- 8 Karta stałego klienta nie łączy się z innymi promocjami oferowanymi przez placówkę.
- 9 Rabat w wysokości 10% obowiązuje na pojedyncze badania laboratoryjne dostępne w ofercie Centrum. Rabat nie obowiązuje na pakiety badań laboratoryjnych, badania na nietolerancję pokarmową i badania genetyczne.

## **XX. Przedpłata za usługi**

1. Punkt XX, jest określeniem zasad wykupienia usługi w Centrum.
2. Zasady zawarte w Regulaminie stosuje się do wszystkich usług oferowanych przez Centrum.
3. Usługę można wykupić, przedpłacić w Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o., ul. Sienna 86 lok 129., 00-815 Warszawa lub dokonać wpłaty na konto bankowe **47 1050 1012 1000 0090 8202 3137.**
5. Potwierdzeniem wykupionej usługi będzie paragon zawierający informację o kwocie i rodzaju usługi.



6. Osoba wykupująca usługę zobowiązana jest do zrealizowania wykupionej usługi w siedzibie Centrum w ciągu 3 miesięcy od jej zakupu, nieskorzystanie z usługi w podanym terminie, skutkuje brakiem zwrotu środków wpłaconych na jego poczet.
7. Centrum ma prawo odmówić realizacji usługi w następujących przypadkach:
  - a) upływu terminu ważności wykupionej usługi;
  - b) uszkodzenia paragonu (potwierdzającego wykupienie usługi) w stopniu uniemożliwiającym jego odczytanie lub w sposób uniemożliwiający ustalenie jego treści.
8. Przedpłata jest sumą pieniędzy, stanowiącą część ceny usługi, którą wpłaca się z góry w ramach zabezpieczenia transakcji w określonym terminie. Nie jest jednak, pełną kwotą usługi a jedynie częścią.
9. Przedpłata za usługę nie upoważnia do pierwszeństwa w zakresie rezerwacji terminu i będzie realizowana jedynie w przypadku dostępności miejsc. Usługi wymagają wcześniejszej rezerwacji. W przypadku gdy wybrany przez posiadacza termin realizacji usługi nie może zostać zarezerwowany, Centrum wskaże najbliższy możliwy termin wykorzystania.
10. Rejestracji należy dokonać telefonicznie: + 48 884 804 894, przez e- mail: gabinet@panaceum-waw.pl lub na miejscu u obsługi Centrum.

## **XXI. Promocje**

1. Centrum może dla swoich pacjentów organizować promocje.
2. Centrum zastrzega sobie prawo do zmian promocji, a także przedłużenia lub skrócenia czasu trwania promocji.
3. Promocja może być odwołana przez Centrum w każdej chwili w takiej samej formie w jakiej została ogłoszona z tym zastrzeżeniem, że odwołanie jest bezskuteczne wobec osób, które uprzednio dokonały 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. 22(1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. 2017, poz. 459, tj. 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 Centrum w ramach jej działalności oraz towary i produkty przeznaczone do sprzedaży detalicznej oferowane przez Centrum.
7. Usługi, towary oraz produkty objęte promocją, są takiej samej jakości co analogiczne usługi, produkty nieobjęte promocją.
8. Usługi objęte promocją realizowane są zgodnie z zasadami wykonywania usług w Centrum.
9. Warunkiem skorzystania przez uczestnika promocji z usług, towarów lub produktów objętych promocją jest telefoniczne bądź osobiste skontaktowanie się z Centrum,

- wyrażenie chęci skorzystania z określonej promocji oraz dokonanie płatności za daną usługę, towar lub produkt, w trakcie obowiązywania promocji.
10. Warunkiem skorzystania z promocji jest wyraźne powołanie się uczestnika promocji na daną ofertę promocyjną, przed przystąpieniem do wykonania usług obowiązujących w Centrum, w szczególności przed dokonaniem płatności za usługę, towar lub produkt.
  11. Oferta stanowiąca przedmiot promocji nie łączy się z innymi promocjami i rabatami oferowanymi przez Centrum, chyba, że regulamin danej promocji stanowi inaczej.
  12. Zakupioną w ramach promocji usługę należy zrealizować w okresie 3 miesięcy licząc od daty zakupu, chyba, że regulamin danej promocji stanowi inaczej
  13. Personel Centrum 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.
  14. Cennik świadczonych usług zawarty jest w Załączniku nr 1 do Regulaminu

## **XXII Zdarzenia medyczne**

- 1 Zdarzenie medyczne to świadczenie zdrowotne służące profilaktyce, zachowaniu ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia. Zdarzeniem nazywamy również inne działania medyczne, które wynikają z procesu leczenia lub odrębnych przepisów, które regulują zasady ich udzielania
- 2 Wskazane obowiązki wynikają z art. 56 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia, który stanowi m.in., że usługodawcy są obowiązani od dnia 1 lipca 2021 r. przekazywać do SIM (System Informacji Medycznej) dane zdarzenia medycznego przetwarzanego w systemie informacji, a także zapewnić możliwość dokonywania wymiany danych zawartych w elektronicznej dokumentacji medycznej za pośrednictwem SIM od dnia 1 lipca 2021 r.

### **Raportowanie zdarzeń medycznych**

Centrum jest zobowiązane przekazywać do SIM:

- a) dane usługodawcy,
- b) dane usługobiorcy,
- c) dane identyfikujące świadczenie zdrowotne,
- d) dane miejsca udzielenia świadczenia zdrowotnego,
- e) dane pracownika medycznego,
- f) dane dotyczące dokumentacji medycznej prowadzonej w postaci elektronicznej,
- g) inne dane pozwalające na identyfikację zdarzenia medycznego. Szczegółowy katalog danych określa rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 26 czerwca 2020 r. w sprawie szczegółowego zakresu danych zdarzenia medycznego przetwarzanego w systemie informacji oraz sposobu i terminów przekazywania tych danych do Systemu Informacji Medycznej.

### **Termin przekazania zdarzenia medycznego**

Co do zasady placówka musi przekazać do SIM dane zdarzenia medycznego w postaci elektronicznej niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 2 dni od dnia zakończenia zdarzenia medycznego.

### **Wymiana danych zawartych w elektronicznej dokumentacji medycznej**

Elektroniczną dokumentację medyczną objętą obowiązkiem stanowią:

- a) wyniki badań laboratoryjnych wraz z opisem,
- b) opis badań diagnostycznych (innych)

## **System**

System Usługodawcy w tym zakresie powinien zapewnić m.in.:

- a) możliwość rejestrowania i aktualizacji mapowania identyfikatora repozytorium na adres usługi udostępniania dokumentów z repozytorium,
- b) możliwość weryfikacji uprawnień oraz pobieranie tokena uwierzytelniającego.

Informacje, które nie zostały zawarte w powyższym punkcie, opisane są w procedurach medycznych Kliniki, dostępnych w recepcji placówki

## **XXIII. Zasady świadczenia usługi pobrania materiału do badań**

Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Regulaminu, warunkiem wykonania przez Centrum Zdrowia Panaceum Sp. z o.o. usługi polegającej na pobraniu krwi do badań laboratoryjnych jest podpisanie skierowania wystawionego przez pracownika recepcji.

1. Pacjent zobowiązany jest do zapoznania się z poprawnością danych zawartych na skierowaniu tj. imię, nazwisko, PESEL, adres e- mail oraz spis badań uprzednio podanych pracownikowi placówki.
2. Podpisanie skierowania wymagane jest przed pobraniem krwi i jest jednoznacznym potwierdzeniem zgodności informacji w nim zawartych.
3. Brak złożonego podpisu przez pacjenta skutkuje niewykonaniem badań laboratoryjnych.
4. Centrum Zdrowia Panaceum nie ponosi odpowiedzialności za błędne dane (dane osobowe, błędnie wskazane badania) znajdujące się na skierowaniu.
5. Pacjent zobowiązany jest do zapoznania się z dokumentem, jak przygotować się do badań laboratoryjnych oraz jak postępować w trakcie oraz po pobraniu krwi, dokumenty dostępne są w recepcji placówki oraz na stronie internetowej <https://panaceum-waw.pl>

## **Odbiór wyników badań**

- 1 Pacjent ma prawo do osobistego odbioru wyników badań w formie papierowej w siedzibie placówki, w celu ich otrzymania jest zobowiązany do okazania dokumentu tożsamości, na którym dane osobowe są zgodne z danymi na wynikach badań.
- 2 W przypadku braku dokumentu lub niezgodności danych osobowych pracownik nie może wydać wyników.
- 3 Pacjent ma prawo do odbioru wyników badań środkami komunikacji elektronicznej przy zachowaniu warunków zapewniających ich bezpieczeństwo
- 4 Pacjent ma prawo do odbioru wyników on-line logując się na stronie internetowej <https://kl570.elaborat.marcel.pl/>, zgodnie z instrukcją przekazaną w placówce.
- 5 Pracownik Centrum Zdrowia Panaceum nie może przekazywać telefonicznie informacji o wynikach badań.
- 6 Formy udostępnienia i odbioru wyników badań odbywają się po weryfikacji tożsamości osoby zgłaszającej się po odbiór wyników badań
- 7 Pacjent ma prawo upoważnić osobę trzecią do odebrania jego wyników badań poprzez wypełnienie deklaracji upoważniającej tę osobę do odbioru jego wyników. Upoważnienie musi zawierać takie informacje jak:
  - a) imię i nazwisko, osoby upoważnionej
  - b) data urodzenia osoby upoważnionej w celu identyfikacji pomyłek przy identyfikacji tej osoby
  - c) informację o przedmiocie upoważnienia
  - d) własnoręczny podpis upoważniającego

#### **Czas oczekiwania na wyniki badań**

Czas oczekiwania na wynik jest zróżnicowany w zależności od rodzaju badania. Informacje o orientacyjnym czasie oczekiwania na wynik są dostępne w rejestracji. Centrum nie odpowiada za opóźnienia w udostępnieniu wyników badań z winy laboratorium.

#### **Interpretacja wyników**

Pracownik recepcji nie może interpretować wyników badań, zgodnie z ustawą o diagnostyce laboratoryjnej, uprawnionymi do interpretacji i autoryzacji wyników badań są wyłącznie diagności oraz osoby, które mają prawo wykonywania zawodu lekarza i specjalizację określoną w ustawie o zawodach lekarza i lekarza dentysty.

### **XXIV. Monitoring wizyjny**

- 1 Centrum przetwarza dane osobowe pacjenta w postaci wizerunku oraz czasu i miejsca zdarzenia w celu zwiększenia bezpieczeństwa pacjentów, pracowników Centrum i innych osób przebywających na obszarze monitorowanym, 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)

- 2 Monitorowaniem wizyjnym objęte są wejścia i wyjścia Centrum, ciągi komunikacyjne a także rejestracja/poczekalnia. Na terenie Centrum znajdują się oznaczenia wskazujące, że obiekt jest monitorowany.
- 3 Dane osobowe są rejestrowane przez kamery monitoringu, które obraz nagrywają w sposób ciągły. Rejestracji i zapisu danych podlega wyłącznie obraz.
- 4 Dane osobowe z monitoringu są przechowywane przez okres trzech (3) miesięcy.
- 5 Centrum zabezpiecza i udostępnia dane osobowe w postaci wizerunku wyłącznie odpowiednim organom, upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa, np. policji, prokuraturze czy sądowi.
- 6 Poza tymi podmiotami, odbiorcami Pana/Pani danych osobowych mogą być pracownicy i współpracownicy Centrum. Centrum nie udostępnia Pana/Pani danych osobowych innym odbiorcom.
- 7 Centrum zachowuje Pana/Pani dane osobowe w postaci wizerunku w poufności i zabezpiecza je przed niepowołanym dostępem osób trzecich na zasadach określonych w obowiązujących przepisach.
- 8 Pana/Pani dane osobowe w postaci wizerunku nie będą przekazywane do państwa trzeciego (spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego) ani do organizacji międzynarodowej.
- 9 Pana/Pani dane osobowe w postaci wizerunku nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.
- 10 Monitorowanie Pani/Pana danych osobowych w postaci wizerunku jest dobrowolne, ale konieczne ze względów technicznych do przebywania na terenie Centrum.

## **XXV. Zgłaszanie i rozpatrywanie skarg i reklamacji w zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Centrum**

### **Miejsce składania skarg i reklamacji**

1. Recepcja w Centrum ul. Sienna 86 lok 129, 00-815 Warszawa.

Skarga – skierowane przez Pacjenta niezadowolone, w szczególności w kwestiach organizacyjnych, związanych z bieżącą realizacją świadczeń zdrowotnych w Centrum.

Reklamacja – skierowane przez Pacjenta żądanie, w związku z niezadowolonym ze świadczonych przez Centrum usług, w szczególności, gdy rozpatrzenie wymaga podjęcia szczególnych działań wyjaśniających, uwzględniających konieczność złożenia wyjaśnień przez personel danej komórki organizacyjnej, zapoznania się z dokumentacją medyczną, uzyskania opinii innej jednostki organizacyjnej lub

podwykonawcy oraz weryfikację danych w systemach informatycznych, posiadających ograniczony dostęp dla użytkowników.

2. Osoba przyjmująca i rozpatrująca skargi -Prezes placówki Marcin Skrzypczak
3. Osoba przyjmująca reklamację – Personel recepcji
4. Osoba rozpatrująca reklamację – Ewelina Błaszczyk

### **Zakres zastosowania**

- 1 Regulamin określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji w zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Centrum.
- 2 Regulamin określa także sposób składania przez pacjentów skarg i wniosków w innych sprawach niż wskazane w pkt. 1

### **Zasady zgłaszania i rozpatrywania skarg**

- 1 Pacjent lub jego ustawowy przedstawiciel może złożyć skargę w zakresie udzielanych świadczeń zdrowotnych, w formie zgłoszenia ustnego, przekazanego osobiście Prezesowi placówki lub wpisu do książki skarg i wniosków znajdującej się w recepcji.
- 2 Skargi w formie ustnej przyjmowane są na bieżąco z uwzględnieniem dostępności Prezesa Centrum.
- 3 Osoba rozpatrująca skargi udziela Pacjentowi odpowiedzi na złożoną skargę w formie ustnej, w trakcie bezpośredniej rozmowy.
- 4 Wniosek sporządzony przez Pacjenta podlega przyjęciu, ewidencji i rozpatrzeniu przez Prezesa w trybie przewidzianym dla reklamacji pisemnych
- 5 Skargę składać można bezpośrednio w recepcji lub poprzez wysłanie listu poleconego na adres siedziby Centrum. Skargę można składać również w formie elektronicznej poprzez przesłanie pisma na adres e-mail [gabinet@panaceum-waw.pl](mailto:gabinet@panaceum-waw.pl), pacjent ma również możliwość złożenia skargi w książce skarg i wniosków znajdującej się w recepcji.

### **Zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji**

1. Pacjent lub jego ustawowy przedstawiciel może złożyć reklamację w zakresie udzielanych świadczeń zdrowotnych, wyłącznie formie zgłoszenia pisemnego pod rygorem nieważności.
2. Reklamacja powinna być wniesiona w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym świadczenie zdrowotne zostało udzielone.
3. Reklamację składać można bezpośrednio w recepcji lub poprzez wysłanie listu poleconego na adres siedziby Centrum. Zgłoszenia reklamacyjne można składać również formie elektronicznej poprzez przesłanie pisma na adres e-mail [gabinet@panaceum-waw.pl](mailto:gabinet@panaceum-waw.pl).
4. Osoba przyjmująca reklamację w formie pisemnej potwierdza pisemnie datę jej wpływu na oryginalne pisma poprzez postawienie pieczętki Centrum oraz złożenie własnoręcznego podpisu pod informacją, że reklamacja wpłynęła. Oryginał pisma jest przekazywany do osoby rozpatrującej reklamację, natomiast Pacjent otrzymuje potwierdzoną kserokopię.

5. Reklamacja wysłana na adres e-mail [gabinet@panaceum-waw.pl](mailto:gabinet@panaceum-waw.pl) zostanie potwierdzona poprzez wysłanie zwrotnej wiadomości e-mail.
6. Reklamacja pisemna musi zawierać:
  - a) imię i nazwisko Pacjenta lub nazwę firmy oraz datę zgłoszenia,
  - b) adres, numer telefonu kontaktowego,
  - c) treść reklamacji – w tym: wskazanie daty udzielenia świadczenia zdrowotnego, jego rodzaj, osobę udzielającą świadczenie, okoliczności uzasadniające reklamację,
  - d) czytelny podpis Pacjenta w przypadku formy innej niż elektroniczna.
7. Reklamacje złożone w formie innej niż określona w pkt. 3 nie będą rozpatrywane
8. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 14 dni roboczych od: potwierdzenia dnia jej przyjęcia przez osobę przyjmującą lub daty wpływu do siedziby Centrum bądź na konto e- mail [gabinet@panaceum-waw.pl](mailto:gabinet@panaceum-waw.pl).
9. Odpowiedź na reklamację jest wysyłana niezwłocznie po zakończeniu czynności wyjaśniających, w formie listu (polecony priorytet) na adres wskazany w formularzu reklamacyjnym.
10. W sytuacji, gdy reklamacja dotyczy wydanego orzeczenia, zaświadczenia, opinii lub w przypadku, gdy Pacjent kwestionuje leczenie podjęte w Centrum., a kontynuował je poza placówką, Pacjent ma obowiązek dołączyć stosowne dokumenty, w tym potwierdzone kopie dokumentacji medycznej, będące podstawą zgłoszonej reklamacji.
11. W sytuacjach, gdy treść zgłoszenia jest nieprecyzyjna lub niejednoznaczna, osoba rozpatrująca reklamację, może zwrócić się do Pacjenta z prośbą o dołączenie dodatkowego opisu zdarzenia.
12. W przypadkach określonych w pkt. 10 i 11 osoba rozpatrująca reklamację wzywa do dołączenia wymaganych dokumentów do reklamacji w terminie 7 dni od daty nadania pisma. Brak dołączenia w/w dowodów lub przesłania dodatkowego opisu zdarzenia, w terminie określonym powyżej, powoduje zamknięcie reklamacji bez rozpatrzenia.
13. W przypadku wystąpienia okoliczności określonych w pkt. 10 i 11 reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych od daty dostarczenia brakujących dowodów lub przesłania dodatkowego opisu zdarzenia.
14. W sytuacji, gdy rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni roboczych nie będzie możliwe z innych przyczyn, pacjent zostanie poinformowany w terminie 14 dni roboczych, od dnia wpływu reklamacji, o braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w tym terminie, podając jednocześnie przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, który nie może być dłuższy niż 28 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji.

## **XXVI. Umawianie się na wizyty**

1. Punkt XXVI określa zasady przyjęć w Centrum i dokonywania rezerwacji terminów wizyt u Specjalistów.

2. Wizytę należy umówić on- line <https://panaceum-waw.pl/umow-wizyte/>, na czacie znajdującym się na stronie internetowej <https://panaceum-waw.pl/>, drogą telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Numer telefonu i adres e-mail znajdują się na stronie internetowej [www.panaceum-waw.pl](http://www.panaceum-waw.pl), w zakładce kontakt.
3. Warunkiem przyjęcia rezerwacji on- line jest poprawne wypełnienie formularza znajdującego się na stronie.
5. Po zarejestrowaniu się on- line, na podany w formularzu adres e- mail przyjdzie wiadomość z linkiem potwierdzającym, który należy kliknąć.
6. Po zapisaniu się na wizytę on-line, pracownik recepcji musi ją zatwierdzić w systemie, wizyty niezatwierdzone traktowane są jak wizyty niezapisane.
7. Na adres e- mail podany w formularzu rejestracyjnym przyjdzie wiadomość z potwierdzeniem rezerwacji on-line, co oznacza, że wizyta została przyjęta. Możliwa jest również anulacja wizyty przez pracownika, wiąże się to z tym, że wizyta nie może odbyć się w wybranym terminie, o tym fakcie Pacjent zostanie poinformowany drogą e-mail.
8. Jeśli wizyta jest umawiana poprzez kontakt telefoniczny lub mailowy z rejestracją, to warunkiem jej przyjęcia jest podanie swoich danych, takich jak imię, nazwisko i numer telefonu. Po zapisaniu przez pracownika wizyty w systemie, przyjdzie SMS potwierdzający, zawierający datę, godzinę i adres Centrum.
9. Pacjenci, którzy przybędą do Centrum bez wcześniejszego zapisu, muszą liczyć się z możliwością odmowy przyjęcia.

## **XXVII. Odwołanie wizyty**

1. Pacjent może odwołać lub przełożyć zarezerwowany termin udzielenia Świadczenia Zdrowotnego, niezależnie od przyczyny, na 2 dni przed planowanym dniem jego udzielenia.
2. Odwołanie terminu świadczenia lub jego zmiana w okresie późniejszym, tj. w okresie 2 dni przed planowanym terminem świadczenia, z przyczyn zawinionych przez Pacjenta, zobowiązuje pacjenta do opłacenia z góry za świadczenie, które ma zostać wykonane w przyszłości. W przypadku braku wpłaty wizyta nie zostanie umówiona/zrealizowana, co będzie wiązało się z niewykonaniem świadczenia.
3. Przed umówioną wizytą Podmiot Leczniczy podejmie próbę telefonicznego kontaktu z Pacjentem w celu jej potwierdzenia. Jeżeli próba kontaktu telefonicznego zakończy się niepowodzeniem, Pacjent otrzyma na wskazany przez siebie numer telefonu wiadomość SMS z prośbą o potwierdzenie albo odwołanie wizyty w terminie wyznaczonym przez Centrum. Niepotwierdzenie przez Pacjenta terminu świadczenia jest jednoznaczne z odstąpieniem przez Centrum od umowy zawartej



z Pacjentem z przyczyn leżących po stronie Pacjenta i zatrzymaniem kwoty za usługę (konsultację dietetyczną), o ile była wpłacona.

## **XXVII. Informacja dla pacjenta dotycząca ochrony danych osobowych**

### **Szanowny Pacjencie,**

W celu spełnienia obowiązku informacyjnego, zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. o ochronie danych osobowych (RODO) oraz ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000), informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Centrum Zdrowia Panaceum sp. z o.o.; 00-815 Warszawa, ul. Sienna 86 lok. 129.
2. We wszystkich kwestiach związanych z przetwarzaniem Państwa danych osobowych można skontaktować się na adres poczty elektronicznej [ms@panaceum-waw.pl](mailto:ms@panaceum-waw.pl).
3. Przetwarzamy Państwa dane osobowe jako podmiot leczniczy, a celem tego przetwarzania jest zapewnienie opieki zdrowotnej i zarządzanie systemami i usługami opieki zdrowotnej.
4. Jako podmiot leczniczy jesteśmy zobowiązani do prowadzenia i przechowywania dokumentacji medycznej oraz kontaktujemy się z Państwem pod podanym numerem telefonu czy adresem poczty elektronicznej.
5. Jeżeli jesteście Państwo naszymi pacjentami, utworzyliśmy Państwa dokumentację medyczną i mamy obowiązek jej przechowywania.
6. Państwa dane będą wykorzystywane w celu udzielania świadczeń zdrowotnych służących ochronie zdrowia i życia oraz udostępniane innym podmiotom na podstawie obowiązujących szczególnych przepisów prawnych.
7. Państwa dane osobowe nie będą przetwarzane w celach marketingowych bez uzyskania wyraźnej zgody.
8. Posiadają Państwo prawo dostępu do danych, prawo do otrzymania kopii danych, prawo do sprostowania danych, prawo do ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do sprzeciwu, prawo cofnięcia zgody bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania podjętego przed jej wycofaniem.
9. Dane osobowe mogą być przekazane następującym odbiorcom:
  - a) osobom upoważnionym przez Centrum, pracownikom i współpracownikom, którzy muszą mieć dostęp do danych, aby wykonywać swoje obowiązki.
  - b) podmiotom przetwarzającym na zlecenie Centrum m.in. firmom zajmującym się obsługą systemów informatycznych, firmom świadczącym usługi najmu przestrzeni serwerowej, podwykonawcom Centrum, w tym firmom świadczącym usługi księgowe oraz diagnostyki laboratoryjnej.

- c) W razie niemożności spełnienia żądania, Centrum poinformuje Państwa podając podstawę odmowy niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie miesiąca od dnia żądania.
10. Jeśli uznają Państwo, że przetwarzamy dane niezgodnie z RODO mogą Państwo wnieść na nas skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. Podanie przez Państwa danych jest warunkiem skorzystania ze świadczeń medycznych, a w przypadku danych przetwarzanych na podstawie przepisów prawa – obowiązkiem prawnym. Mogą nam Państwo podać numer telefonu czy adres poczty elektronicznej, jednak niepodanie tych danych nie będzie skutkowało odmową udzielenia świadczeń medycznych.

## **XXIX. Postanowienia końcowe**

- 1 Regulamin organizacyjny ustalają prezes Centrum Marcin Skrzypczak oraz Kierownik placówki Monika Skrzypczak
- 2 W sprawach nieuregulowanych regulaminem organizacyjnym zastosowanie mają odrębne przepisy oraz decyzje wspólników.
- 3 Podanie regulaminu do wiadomości pacjentów następuje poprzez udostępnienie go na wniosek pacjenta w Rejestracji.
- 4 Postanowienia regulaminu zostaną podane do wiadomości wszystkich zatrudnionych w Centrum
- 5 Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 Marca 2023 roku.
- 6 Ostatnia aktualizacja 01 sierpnia 2023