

Regulamin Organizacyjny

REGULAMIN ORGANIZACYJNY

Spis treści.

1. Postanowienia ogólne.
2. Cele i zadania.
3. Struktura organizacyjna i miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych.
4. Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych.
5. Sposób kierowania oraz organizacja i zadania poszczególnych jednostek i komórek organizacyjnych.
6. Organizacja i przebieg obsługi pacjenta oraz organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych.
7. Zasady udostępniania dokumentacji medycznej.
8. Przepisy porządkowe.
9. Tryb składania skarg i wniosków.
10. Monitoring

1. Postanowienia ogólne

Regulamin organizacyjny podmiotu jest wewnętrznym dokumentem organizacyjnym firmy **CLINICA FIORENTE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**, nr KRS: 0001104373, REGON: 528560470, NIP: 7963027574, ul. Żeromskiego 33 lok. 6, 26-610 Radom.

§ 2

Niniejszy Regulamin organizacyjny określa sposób i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych przez Clinica Fiorente, a w tym:

- 1) firmę podmiotu,
- 2) strukturę organizacyjną,
- 3) cele i zadania,
- 4) rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych,
- 5) miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych,
- 6) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych,
- 7) organizację i zadania poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych przedsiębiorstwa podmiotu oraz warunki współdziałania tych jednostek lub komórek dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu pod względem diagnostyczno-leczniczym, pielęgnacyjnym, rehabilitacyjnym i administracyjno-gospodarczym,
- 8) wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej ustalonej w sposób określony w art. 28 ust. 4 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
- 9) wysokość opłat za udzielane świadczenia zdrowotne,
- 10) sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa podmiotu.

§ 3

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Regulamin – niniejszy dokument,
- 2) „Clinica Fiorente” - firma „CLINICA FIORENTE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ”,
- 3) Kierownik – lek. dent. Aleksandra Zacharska,
- 4) Ustawa - Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. Nr 112, poz. 654, z późn. zm.).
- 5) Dokumentacja medyczna – dokumentacja medyczna w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. Nr 52, poz. 417, z późn. zm.).
- 6) Ambulatoryjne świadczenia zdrowotne – świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej, w tym świadczenia, udzielane w warunkach szpitala leczenia jednego dnia świadczone w odpowiednio urządzonej, stałym pomieszczeniu.
- 7) Rozporządzenie – Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 30 sierpnia 2009 r. w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu rehabilitacji leczniczej (Dz. U. Nr 140, poz. 1145, z późn. zm.).
- 8) Personel – osoby, które świadczą pracę w “Clinica Fiorente” na podstawie zawartej z nim umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, a także umowy o wolontariat.

§ 4

1. "Clinica Fiorente" prowadzi działalność gospodarczą pod firmą „CLINICA FIORENTE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ ” z siedzibą w Radomiu, przy ul. Żeromskiego 33 lok. 6, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP 7963027574, REGON 528560470.

2. Cele i zadania.

§ 5

Podstawowym celem działania "Clinica Fiorente" jest działalność lecznicza polegająca na udzielaniu specjalistycznych świadczeń zdrowotnych, promocji zdrowia i diagnostyki medycznej oraz realizacji zadań szkoleniowych.

§ 6

Do zadań "Clinica Fiorente" należy:

- a) udzielanie usług medycznych z zakresu medycyny estetycznej i stomatologii oraz usług kosmetycznych,
- b) promocja zdrowia oraz propagowanie zachowań prozdrowotnych.

3. Struktura organizacyjna i miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych.

§ 7

W ramach "Clinica Fiorente" nie wydziela się odrębnych poradni czy oddziałów. Za całość działalności "Clinica Fiorente" odpowiada Kierownik, który zatrudnia Personel administracyjno - biurowy oraz zawiera umowy z lekarzami specjalistami z dziedziny medycyny estetycznej, chirurgii plastycznej, dermatologii, a także zatrudnia asystentki i inny Personel, konieczny do należytego wykonywania zadań "Clinica Fiorente".

§ 8

Świadczenia zdrowotne udzielane są w siedzibie „Clinica Fiorente” w Radomiu mieszczącej się przy ul. Moniuszki 24/1.

§ 9

Wszystkie pomieszczenia "Clinica Fiorente" odpowiadają wymaganiom odpowiednim do rodzaju wykonywanej działalności leczniczej oraz zakresu udzielanych świadczeń zdrowotnych, określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 22 ust. 3 Ustawy.

4. Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych.

§ 10

„Clinica Fiorente” prowadzi działalność leczniczą w zakresie ambulatoryjnego świadczenia zdrowotnego.

§ 11

Zakres świadczeń udzielanych przez „Clinica Fiorente” obejmuje medyczne świadczenia z zakresu medycyny estetycznej, stomatologii oraz świadczenia z zakresu kosmetologii.

5. Sposób kierowania oraz organizacja i zadania poszczególnych jednostek i komórek organizacyjnych przedsiębiorstwa.

§ 12

1. Działalnością „Clinica Fiorente” kieruje lek. dent. Aleksandra Zacharska.
2. Kierownik „Clinica Fiorente” prowadzi sprawy oraz reprezentuje podmiot na zewnątrz.

§ 13

Do zadań Personelu administracyjno - biurowego należy m.in.:

1. organizacja bieżącej pracy w punkcie rejestracji,
2. organizacja oraz nadzór nad prawidłowością obsługi pacjentów w punkcie rejestracji,
4. dbałość o należyte użytkowanie i stan techniczny sprzętu znajdującego się w punktach rejestracji i będącego własnością „Clinica Fiorente”,
5. dbałość o prawidłowe i terminowe rozliczanie zrealizowanych świadczeń oraz pobieranie opłat,
6. wykonywanie innych zadań zleconych przez Kierownika.

§ 14

Poszczególne osoby wykonujące pracę bądź świadczące usługi w „Clinica Fiorente” zobowiązane są do współdziałania dla zapewnienia sprawnego, efektywnego i zgodnego z prawem funkcjonowania podmiotu pod względem diagnostyczno-lecznym i administracyjno-gospodarczym.

§15

Gospodarka finansowa, rachunkowość oraz obsługa kadrowa „Clinica Fiorente” są prowadzone na zasadach obowiązujących przedsiębiorców prowadzących spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością.

6. Organizacja i przebieg obsługi pacjenta oraz organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych.

§ 16

1. Wszystkie świadczenia realizowane w „Clinica Fiorente” powinny być wykonywane z należytą starannością, w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom fachowym i sanitarnym.

2. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez osoby, które posiadają wymagane przepisami prawa kwalifikacje do ich wykonywania, potwierdzone stosownymi dyplomami, certyfikatami lub zaświadczeniami.

§ 17

Osoby wykonujące zawód medyczny w „Clinica Fiorente” udzielają świadczeń zdrowotnych w sposób odpowiadający wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz kierując się zasadami etyki zawodowej.

§ 18

1. Proces udzielania świadczeń rozpoczyna się w punkcie rejestracji, gdzie pacjenci zgłaszają się w celu ustalenia terminu udzielenia świadczenia. Rejestracja pacjentów odbywa się w sposób określony w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności osobiście, za pośrednictwem pełnomocnika telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

2. Podczas rejestracji pacjent winien okazać jeden z dokumentów: dowód osobisty, paszport, legitymację, kartę pobytu. W sytuacji niemożności potwierdzenia tożsamości, „Clinica Fiorente” zastrzega sobie prawo niewykonania zabiegu.

2. W czasie rejestracji pacjent otrzymuje informacje o terminie konsultacji (zabiegu). Pacjent może również uzyskać informacje dotyczące rodzaju świadczeń udzielanych w „Clinica Fiorente”, organizacji pracy „Clinica Fiorente”, miejsca wykonywania badań diagnostycznych niezbędnych do planowanych zabiegów, wysokości opłat za zabiegi, wymaganych dokumentów potrzebnych do przyjęcia, zasad dotyczących udostępniania dokumentacji medycznej.

§ 19

1. Każdy pacjent korzystający ze świadczeń opieki zdrowotnej w „Clinica Fiorente” zobowiązany jest złożyć pisemne oświadczenie o zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem.

2. Każdy pacjent korzystający ze świadczeń opieki zdrowotnej w „Clinica Fiorente” zobowiązany jest złożyć pisemne oświadczenie o upoważnieniu określonej osoby do uzyskiwania informacji o stanie swojego zdrowia i udzielonych mu świadczeniach zdrowotnych oraz do wglądu w dokumentację medyczną lub o braku takiego upoważnienia.

§ 20

1. Na wyznaczone zabiegi pacjenci zobowiązani są zgłosić się punktualnie, w ustalonym terminie. W przypadku wizyty pierwszorazowej, wskazana godzina zgłoszenia się to 15 minut przed wyznaczoną datą zabiegu. W sytuacji niemożności stawienia się w ustalonym terminie lub rezygnacji z zabiegu, pacjent obowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie „Clinica Fiorente”.

2. „Clinica Fiorente” może odstąpić od wcześniej ustalonego terminu zabiegu, jeżeli zajdą okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie, a które były nie do przewidzenia w momencie ustalania terminu. O takiej sytuacji pacjent jest niezwłocznie informowany.

§ 21

1. Pacjent ma prawo do uzyskania pełnej informacji o zabiegu, sposobie jego wykonania oraz dających się przewidzieć następstwach zabiegu. Zgodę na zabieg pacjent wyraża w formie pisemnej przed wykonaniem zabiegu.

2. W czasie realizacji zabiegu pacjent ma prawo do poszanowania godności i intymności, a osoba wykonująca zabieg ma obowiązek postępować w sposób zapewniający poszanowanie tego prawa.

§ 22

1. Lekarz w trakcie porady lekarskiej w szczególności:

1) przeprowadza wywiad oraz badanie przedmiotowe,

2) określa rozpoznanie choroby, problemu zdrowotnego lub urazu,

3) ustala plan leczenia,

4) w razie potrzeby wystawia skierowania, recepty lub zlecenia na wyroby medyczne, zaświadczenia o stanie zdrowia,

5) wypełnia dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami wewnętrznymi.

§ 23

„Clinica Fiorente” udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie.

§ 24

Informację o cenie zabiegu pacjent otrzymuje przed zabiegiem. Aktualny cennik znajduje się na stronie internetowej „Clinica Fiorente” www.clinicafiorente.pl oraz w Recepcji.

§ 25

1. Opłatę za zabieg pacjent uiszcza przed zabiegiem (pomniejszoną o dokonaną ewentualną wcześniejszą przedpłatę). „Clinica Fiorente” przyjmuje następujące formy płatności:

1) karta płatnicza,

2) gotówka,

3) przelew bankowy.

2. W przypadku dokonania płatności w formie przelewu bankowego, pacjent winien okazać dowód przelewu.

§ 26

1. Po uzgodnieniu ceny za zabieg z lekarzem, recepcja ustala z pacjentem termin zabiegu oraz ewentualną formę płatności zadatku wynoszącą 30% wartości ceny zabiegu - o wpłacie ewentualnego zadatku decyduje kierownik "Clinica Fiorente".

2. Zadatek powinien zostać uiszczony co najmniej na 7 dni przed umówionym terminem zabiegu. W przypadku braku uiszczenia zadatku do tego czasu rezerwacja jest anulowana.

3. W przypadku rezygnacji pacjenta z umówionego wcześniej zabiegu zadatek nie zostanie zwrócony. Kwota zadatku stanowi wynagrodzenie „Clinica Fiorente” za gotowość do wykonania zabiegu.

7. Zasady udostępniania dokumentacji medycznej.

§ 27

1. „Clinica Fiorente” prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych oraz zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

2. Dokumentacja medyczna udostępniana jest na pisemny wniosek:

a) pacjentowi którego ta dokumentacja dotyczy, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez pacjenta, za okazaniem dowodu tożsamości,

b) podmiotom uprawnionym na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

3. 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.

4. Upoważnienie, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a winno wyraźnie (literalnie) wskazywać, że dotyczy dostępu do dokumentacji medycznej danego pacjenta.

5. Po śmierci pacjenta, prawo do wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez pacjenta za życia.

§ 28

1. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:

1) w oryginale do wglądu,

2) poprzez sporządzenie jej kopii,

3) poprzez sporządzenie jej odpisów lub wyciągów.

2. W sytuacjach określonych w obowiązujących przepisach dokumentacja może być wydana w oryginale z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu i za pokwitowaniem, jeżeli

uprawniony organ lub podmiot (w tym pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona do wglądu w dokumentację) żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji.

3. Udostępnianie dokumentacji prowadzonej w postaci elektronicznej następuje przez:

1) dokonanie elektronicznej transmisji dokumentacji,

2) przekazanie papierowych wydruków – na żądanie uprawnionych podmiotów lub organów.

4. W przypadku gdy dokumentacja prowadzona w postaci elektronicznej i jest udostępniana w postaci papierowych wydruków, osoba upoważniona przez podmiot potwierdza ich zgodność z dokumentacją w postaci elektronicznej i opatruje swoim podpisem i pieczętą, wraz z podaniem daty.

§ 29

1. Dokumentacja udostępniana jest pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez pacjenta na pisemny wniosek.

2. Decyzję o udostępnieniu dokumentacji medycznej może podjąć Kierownik.

3. W przypadku gdy udostępnienie dokumentacji nie jest możliwe, odmowa wraz z podaniem przyczyny wymaga zachowania formy pisemnej.

4. W przypadku wydania dokumentacji medycznej w oryginale konieczne jest pozostawienie jej kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem.

5. „Clinica Fiorente” udostępnia dokumentację bez zbędnej zwłoki.

§ 30

„Clinica Fiorente” nie pobiera opłat od pacjentów indywidualnych za sporządzenie kopii dokumentacji medycznej w formie papierowej. Pozostałe instytucje uprawnione obciążane są kwotą za jedną stronę kopii według 0,00015 % przeciętnego wynagrodzenia w poprzednim kwartale plus koszt przesyłki.

§ 31

1. Dokumentacja może zostać wydana wyłącznie na podstawie decyzji osoby uprawnionej i po potwierdzeniu tożsamość osoby odbierającej dokumentację z danymi wnioskodawcy.
2. Wnioskodawca potwierdza osobisty odbiór dokumentacji własnoręcznym podpisem na Karcie wydania dokumentacji.
3. Na wniosek osoby uprawnionej dokumentacja może zostać przesłana pocztową przesyłką poleconą za potwierdzeniem odbioru. W takim przypadku na formularzu wydania dokumentacji należy odnotować nr nadawczy i załączyć potwierdzenie nadania oraz zwrotne potwierdzenie odbioru.

§ 32

1. „Clinica Fiorente” oraz osoby świadczące w jej imieniu usługi lecznicze, mogą udzielać innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą informacji związanych z pacjentem w przypadku gdy:

- 1) pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy,

- 2) zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia pacjenta lub innych osób,
- 3) zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o pacjencie, związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń,
- 4) obowiązujące przepisy prawa tak stanowią.

§ 33

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

8. Przepisy porządkowe.

§ 34

1. Każdy pacjent korzystający z usług „Clinica Fiorente” zobowiązany jest do przestrzegania zapisów wynikających z niniejszego Regulaminu, z uwzględnieniem późniejszych zmian jego treści, które nastąpiły po dniu złożenia oświadczenia.
2. Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu, obejmujący jego wszelkie dotychczasowe zmiany jego treści, dostępny jest na stronie www.bella-med.pl oraz w Recepcji.

3. Każdy pacjent korzystający z usług „Clinica Fiorente” zobowiązany jest do przestrzegania zasad porządkowych obowiązujących w „Clinica Fiorente”, a niewynikających bezpośrednio z treści Regulaminu, w szczególności umieszczonych na tablicach informacyjnych, na drzwiach wejściowych, w Recepcji, przekazywanych ustnie przez pracowników „Clinica Fiorente”.

§ 35

Na terenie „Clinica Fiorente” istnieje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających.

§ 36

1. Pacjenci przebywający na terenie „Clinica Fiorente” zobowiązani są do poszanowania mienia będącego własnością „Clinica Fiorente” oraz należącego do innych pacjentów, jak również do zachowania czystości w pomieszczeniach, z których korzystają.

2. Za zniszczenia i kradzieże mienia, o którym mowa w ust. 1 pacjenci ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych.

§ 37

1. Pacjenci obowiązani są przestrzegać norm społecznego zachowania, poszanowania godności i prywatności innych pacjentów oraz personelu „Clinica Fiorente”.

2. Pacjenci winni odnosić się kulturalnie i życzliwie do innych pacjentów i personelu „Clinica Fiorente”.

§ 38

Pacjenci „Clinica Fiorente” nie mogą:

- 1) samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury służących do realizacji świadczeń,
- 2) samodzielnie uruchamiać i wyłączać aparatury medycznej,
- 3) wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia bez zgody Personelu,
- 4) zakłócać realizacji świadczeń opieki zdrowotnej.

§ 39

„Clinica Fiorente” nie odpowiada za rzeczy będące własnością pacjentów pozostawione w szatni, szafkach lub pomieszczeniach „Clinica Fiorente”. Zaleca się pozostawienie wartościowych rzeczy w domu.

§ 40

Personel „Clinica Fiorente” zobowiązany jest do:

- 1) noszenia odzieży ochronnej o ustalonej kolorystyce,
- 2) noszenia w widocznym miejscu identyfikatora z imieniem i nazwiskiem,
- 3) przestrzegania kolejności przyjęć pacjentów,
- 4) kulturalnego, życzliwego i powściągliwego zachowania wobec pacjentów oraz pozostałych osób personelu.

9. Tryb składania skarg i wniosków.

§ 41

1. Pacjenci mogą składać skargi i wnioski dotyczące działalności „Clinica Fiorente” na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres repcja@clinfafiorente.pl.
2. Skargi rozpatrywane są w terminie 30 dni roboczych od dnia wpływu. W przypadku złożonej sprawy lub braku możliwości uzyskania stosownych wyjaśnień od personelu spowodowanych czasową ich niezdolnością do pracy, urlopem itp. odpowiedź na skargę może być udzielona w późniejszym terminie. O tym fakcie pacjent zostaje powiadomiony.

10. Monitoring

§ 42

1. W trosce o jakość świadczonych usług oraz bezpieczeństwo pacjentów, „Clinica Fiorente” stosuje monitoring wizyjny, którym objęte są pomieszczenia ogólnodostępne (poczekalnia).
2. W gabinetach zabiegowych „Clinica Fiorente” stosuje podgląd obrazu na żywo (bez rejestracji).
3. Monitoring w pomieszczenia ogólnodostępnych prowadzony jest w celu zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia. Podgląd na żywo w gabinetach zabiegowch prowadzony jest w celu podniesienie bezpieczeństwa pacjenta i zagwarantowanie mu należytej staranności przy udzielaniu świadczeń.

4. Nagrania obrazu uzyskane w wyniku monitoringu, o którym mowa w ust. 1, "Clinica Fiorente" przetwarza wyłącznie do celów, dla których zostały zebrane i przechowuje przez okres nie dłuższy niż 3 miesiące od dnia nagrania.

5. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 4, uzyskane w wyniku monitoringu nagrania obrazu zawierające dane osobowe podlegają zniszczeniu, o ile przepisy odrębne nie stanowią inaczej.