

REGULAMIN ORGANIZACYJNY

FEBUMED SP. Z O.O.

Ikroć w treści niniejszego regulaminu użyto określenia „Podmiot Lecznicy” lub „Spółka”, należy przez to rozumieć: FEBUMED SP. Z O.O., ul. Bobrowiecka 1, 00-728 Warszawa, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem: 0000962300 w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS posiadającą nadany Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP): 9512348372 oraz numer Rejestru Gospodarki Narodowej (REGON): 14571595600000, wykonującą działalność leczniczą w formie podmiotu leczniczego: Centrum Dermatologiczne FEBUMED, wpisanego do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą przez Wojewodę Mazowieckiego nr 000000170427.

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin organizacyjny jest wewnętrznym dokumentem organizacyjnym Podmiotu Lecznicy uchwalonym przez Zarząd Spółki na podstawie art. 23 Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011r. nr 112, poz. 654), w zakresie określonym art. 24 w/w ustawy.
2. Podmiot Lecznicy prowadzi działalność leczniczą na podstawie wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego nr 000000170427.
3. Niniejszy Regulamin organizacyjny określa sposób i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych przez Podmiot Lecznicy, a w szczególności:
 - cele i zadania Podmiotu Lecznicy;
 - strukturę organizacyjną Podmiotu Lecznicy;
 - rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
 - miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych;
 - przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach lub komórkach organizacyjnych Podmiotu Lecznicy;
 - organizację i zadania poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych Podmiotu Lecznicy oraz warunki współdziałania tych jednostek lub komórek dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania Podmiotu Lecznicy;
 - wysokość opłat za udzielane świadczenia zdrowotne;
 - sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi Podmiotu Lecznicy.
4. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
 - Regulamin – regulamin organizacyjny Podmiotu Lecznicy;
 - Kierownik Podmiotu Lecznicy – Artur Ferenc, Członek Zarządu Spółki;
 - 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.);
 - Ambulatoryjne świadczenia zdrowotne – świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej;
 - Personel – osoby, które świadczą pracę w Podmiocie Lecznicy na podstawie zawartej z nim umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, z wyłączeniem Kierownika Podmiotu Lecznicy;
 - Ustawa - Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011r. nr 112, poz. 654)

§ 2. CELE I ZADANIA

1. Celem działania Podmiotu Lecznicy jest przede wszystkim udzielanie kompleksowych i specjalistycznych świadczeń zdrowotnych przez wykwalifikowaną kadrę medyczną, a w szczególności świadczeń z zakresu dermatologii, wenerologii, medycyny estetycznej, dermatochirurgii, kosmetologii, chirurgii, chirurgii dziecięcej, alergologii, alergologii dziecięcej, endokrynologii, badań laboratoryjnych.

2. Do zadań Podmiotu Leczniczego należy w szczególności:
 - zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług medycznych;
 - sumienne wykonywanie obowiązków wynikających ze statusu podmiotu wykonującego działalność leczniczą, stałe i systematyczne podwyższanie wiedzy i umiejętności zawodowych, przestrzeganie etyki zawodowej;
 - zapewnienie nowoczesnych, efektywnych i uznanych metod leczniczych;
 - stosowanie wysokiej jakości sprzętu medycznego, będącego pod stałym nadzorem technicznym i spełniającego wszelkie wymagane prawem normy jakości;
 - dbałość o efektywną organizację pracy;
 - świadczenie usług medycznych ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa i potrzeb pacjentów oraz przestrzeganie praw pacjenta;
 - działania promujące profilaktykę zdrowia.

§ 3. RODZAJ DZIAŁALNOŚCI LECZNICZEJ ORAZ ZAKRES UDZIELANYCH ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

1. Podmiot Leczniczy prowadzi działalność leczniczą w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych.
2. Zakres świadczeń udzielanych przez Podmiot Leczniczy obejmuje:
 - świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej,
 - medyczne świadczenia komercyjne z zakresu dermatologii, wenerologii, medycyny estetycznej, dermatochirurgii, kosmetologii, chirurgii, chirurgii dziecięcej, alergologii, alergologii dziecięcej, endokrynologii, badań laboratoryjnych
3. W ramach zakładu leczniczego CENTRUM DERMATOLOGICZNE FEBUMED funkcjonują następujące komórki organizacyjne:
 - Lp.1 Poradnia dermatologiczna KEN
 - Lp.7 Gabinet diagnostyczno-zabiegowy (m.in. zabiegi z zakresu kriochirurgii i elektrokoagulacji) KEN
 - Lp.8 Poradnia dermatologiczna POKORNA
 - Lp.9 Gabinet diagnostyczno-zabiegowy (m.in. kriochirurgia, elektrokoagulacja) POKORNA
 - Lp.13 Poradnia dermatologiczna dla dzieci KEN
 - Lp.16 Gabinet diagnostyczno-zabiegowy (m.in. zabiegi z zakresu kriochirurgii i elektrokoagulacji) dla dzieci KEN
 - Lp.17 Poradnia dermatologiczna dla dzieci POKORNA
 - Lp.18 Gabinet diagnostyczno-zabiegowy (m.in. zabiegi z zakresu kriochirurgii i elektrokoagulacji) dla dzieci POKORNA
 - Lp.19 Poradnia chirurgii ogólnej KEN
 - Lp.20 Poradnia chirurgii ogólnej dla dzieci KEN
 - Lp.21 Poradnia chirurgii ogólnej POKORNA
 - Lp.23 Poradnia dermatologiczna BELGRADZKA
 - Lp.24 Poradnia dermatologiczna dla dzieci BELGRADZKA
 - Lp.25 Poradnia chirurgii ogólnej BELGRADZKA
 - Lp.26 Poradnia alergologiczna BELGRADZKA
 - Lp.27 Poradnia alergologiczna dla dzieci BELGRADZKA
 - Lp.28 Poradnia endokrynologiczna BELGRADZKA
 - Lp.32 Poradnia chorób płuc BELGRADZKA
 - Lp.34 Punkt pobrań materiału do badań BELGRADZKA
 - Lp.35 Gabinet diagnostyczno-zabiegowy (m.in. zabiegi z zakresu kriochirurgii i elektrokoagulacji) BELGRADZKA
 - Lp.36 Gabinet diagnostyczno-zabiegowy (m.in. zabiegi z zakresu kriochirurgii i elektrokoagulacji) dla dzieci BELGRADZKA
 - Lp.37 Poradnia dermatologiczna POPULARNA
 - Lp.38 Poradnia dermatologiczna dla dzieci POPULARNA
 - Lp.39 Poradnia chirurgii ogólnej POPULARNA
 - Lp.40 Poradnia alergologiczna POPULARNA
 - Lp.41 Punkt pobrań materiału do badań POPULARNA
 - Lp.42 Gabinet diagnostyczno-zabiegowy POPULARNA

- Lp.43 Gabinet diagnostyczno-zabiegowy dla dzieci POPULARNA
 - Lp.44 Poradnia alergologiczna dla dzieci POPULARNA
4. Świadczenia opieki zdrowotnej realizowane w placówkach Podmiotu Leczniczego udzielane są w lokalizacjach:
 - al. KEN 97 lok. U9, 02-777 Warszawa;
 - ul. Pokorna 2 lok. U25, 00-199 Warszawa;
 - ul. Belgradzka 52 lok. U76, 02-793 Warszawa;
 - ul. Popularna 13, 02-473 Warszawa.
 5. Wszystkie placówki Podmiotu Leczniczego 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. SPOSÓB KIEROWANIA ORAZ ORGANIZACJA I ZADANIA POSZCZEGÓLNYCH JEDNOSTEK I KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH PODMIOTU LECZNICZEGO

1. Działalnością Podmiotu Leczniczego kieruje Zarząd Spółki.
2. Kierownik Podmiotu Leczniczego prowadzi sprawy oraz reprezentuje podmiot leczniczy na zewnątrz.
3. Kierownikowi Podmiotu Leczniczego przysługują wszystkie obowiązki i uprawnienia, jakie na podmiot leczniczy nakładają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Celem wsparcia działań zarządczych w Podmiocie Leczniczym Kierownik może powoływać:
 - Kierownika ds. Medycznych,
 - Kierownika Zarządzającego,
 - Kierownika Finansowego,
 - Kierownika ds. Organizacyjno-Prawnych,
 - Kierownika ds. Marketingu.
5. Osoby pełniące funkcje, o których mowa w ust. 4 podlegają wyłącznie Kierownikowi Podmiotu Leczniczego.
6. Personel Podmiotu Leczniczego podlega nadzorowi poszczególnych osób Kierownictwa, o których mowa w ust. 4, w zakresie ich właściwości funkcjonalnej, o ile takie osoby są powołane.
7. W przypadku nieobsadzenia stanowisk, o których mowa powyżej, Kierownik Podmiotu Leczniczego realizuje przewidziane dla poszczególnych osób Kierownictwa zadania samodzielnie lub za pośrednictwem innych osób.
8. Celem nadzoru nad realizacją świadczeń opieki zdrowotnej pod względem medycznym Kierownik Podmiotu Leczniczego może tworzyć samodzielne stanowiska Kierowników medycznych dla poszczególnych dziedzin ochrony zdrowia.
9. Kierownicy medyczni, o których mowa powyżej, podlegają bezpośrednio Kierownikowi Podmiotu Leczniczego lub Kierownikowi ds. Medycznych.
10. W Podmiocie Leczniczym mogą być tworzone stanowiska kierowników placówek.
11. Personel Podmiotu Leczniczego odpowiada przede wszystkim za:
 - Organizację bieżącej pracy w punkcie rejestracji,
 - Organizację oraz nadzór nad prawidłowością obsługi pacjentów w punkcie rejestracji,
 - Dbalność o bezpieczne i higieniczne warunki pracy,
 - Dbalność o należyte użytkowanie i stan techniczny sprzętu znajdującego się punktach rejestracji i będącego własnością Podmiotu Leczniczego;
 - Dbalność o prawidłowe i terminowe rozliczanie zrealizowanych świadczeń, pobieranie opłat;
 - Wykonywanie innych zadań zleconych przez Kierownika Podmiotu Leczniczego czy też Kierownika Zarządzającego.
12. Do podstawowych zadań Kierownika ds. medycznych należy sprawowanie merytorycznego nadzoru i kontroli nad jakością procesu udzielania i dokumentowania świadczeń zdrowotnych oraz jego zgodności z zasadami sztuki medycznej.
13. Do zadań poradni należy w szczególności realizowanie kompleksowej opieki lekarskiej danej specjalności, badanie, diagnozowanie, leczenie oraz profilaktyka chorób, orzekanie o stanie zdrowia, a w razie potrzeby kierowanie na badania, leczenie specjalistyczne.
14. Poszczególne jednostki i komórki organizacyjne Podmiotu Leczniczego oraz osoby wykonujące pracę bądź świadczące usługi w ramach tych jednostek i komórek, obowiązane są do współdziałania dla zapewnienia

sprawnego, efektywnego i zgodnego z prawem funkcjonowania Podmiotu Leczniczego pod względem diagnostyczno-leczniczym i administracyjno-gospodarczym.

15. Za prawidłowe współdziałanie odpowiada Kierownik Zarządzający oraz Kierownicy poszczególnych jednostek i komórek organizacyjnych.
16. Gospodarka finansowa, rachunkowość oraz obsługa kadrowa Podmiotu Leczniczego prowadzone są na zasadach obowiązujących w Spółce.

§ 5. ORGANIZACJA I PRZEBIEG OBSŁUGI PACJENTA W PUNKCIE REJESTRACJI ORAZ PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

1. Wszystkie świadczenia realizowane w Podmiocie Leczniczym, winny być wykonywane z należytą starannością, w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom fachowym i sanitarnym.
2. Podmiot Leczniczy organizuje świadczenia zdrowotne udzielane w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie, z zapewnieniem właściwej dostępności tych świadczeń w sposób gwarantujący pacjentom najbardziej dogodną formę korzystania ze świadczeń.
3. Osoby wykonujące zawód medyczny udzielają świadczeń zdrowotnych w sposób odpowiadający wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz kierując się zasadami etyki zawodowej.
4. 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, online, za pośrednictwem pełnomocnika bądź telefonicznie.
5. Każdy pacjent informowany jest o terminie i miejscu planowanego świadczenia.
6. W punkcie rejestracji, poza możliwością ustalenia daty świadczenia, pacjent może uzyskać informacje na temat świadczeń dostępnych w placówce i ich cen, czasu oczekiwania, form i terminów zapisu, wymaganych dokumentów i skierowań potrzebnych do przyjęcia, wyników badań niezbędnych podczas wizyty, miejsca wykonania zleconych przez lekarza badań diagnostycznych, zasad udostępniania dokumentacji medycznej oraz organizacji pracy placówki. Przy czym szczegółowe informacje na temat świadczeń udzielane są na życzenie pacjenta.
7. Każdy pacjent korzystający ze świadczeń opieki zdrowotnej w Podmiocie Leczniczym zobowiązany jest do korzystania z usług zgodnie z Regulaminem.
8. Pacjenci zobowiązani są do zgłaszania się w punkcie rejestracji w ustalonym terminie. Ze względów organizacyjnych niezbędne jest przybycie co najmniej 10 min przed planowaną wizytą i zachowanie punktualności zgłoszeń.
9. W przypadku gdy pacjent nie może stawić się w ustalonym terminie lub gdy zrezygnował ze świadczenia opieki zdrowotnej, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Podmiot Leczniczy w jeden z dostępnych sposobów (w formie kontaktu telefonicznego do Infolinii, odpowiedzi na SMS przypominający o wizycie, wiadomości mailowej na adres mailowy rejestracja@febumed.pl).
10. W razie wystąpienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili ustalania terminu udzielenia świadczenia, a które uniemożliwiają jego dotrzymanie, pacjent jest informowany telefonicznie lub w inny dostępny sposób o zmianie tego terminu.
11. Świadczenia zdrowotne udzielane są w miarę możliwości w dniu zgłoszenia lub w innym terminie uzgodnionym z pacjentem, według ustalonej kolejności, w dniach i godzinach ich udzielania przez Podmiot Leczniczy.
12. W trakcie realizacji świadczenia pacjent ma prawo do uzyskania w przystępnej formie informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia i rokowaniu.
13. Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy takiej zgody po uzyskaniu odpowiedniej informacji. W przypadku zastosowania metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko dla pacjenta, zgodę wyraża się w formie pisemnej.
14. Pacjent ma prawo do poszanowania intymności i godności w trakcie realizacji świadczeń opieki zdrowotnej – osoba udzielająca świadczenia ma obowiązek postępować w sposób zapewniający poszanowanie tego prawa.
15. Lekarz poradni specjalistycznej w trakcie konsultacji lekarskiej w szczególności:
 - przeprowadza wywiad oraz badanie przedmiotowe,

- określa rozpoznanie choroby, problemu zdrowotnego lub urazu,
 - ustala plan leczenia,
 - w razie potrzeby wystawia skierowania, recepty lub zlecenia na wyroby medyczne, zaświadczenia o stanie zdrowia,
 - wypełnia dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami wewnętrznymi.
16. W przypadku świadczenia, wykonywanego w znieczuleniu miejscowym pacjent zobowiązany jest zgłosić się w rejestracji placówki Podmiotu Leczniczego minimum 40 minut przed umówioną godziną wizyty lub w czasie wskazanym przez pracowników Podmiotu Leczniczego.
 17. Podmiot Leczniczy podejmuje wszelkie możliwe działania w celu eliminacji ewentualnych niedogodności wynikających z konieczności oczekiwania na wizytę/zabieg dłużej niż było to pierwotnie zaplanowane, niemniej sytuacje takie mogą wynikać z faktu, iż pomimo tego, że wizyty/zabiegi są ograniczane orientacyjnymi limitami czasowymi, niekiedy trwają dłużej w związku z koniecznością zapewnienia prawidłowej opieki zdrowotnej poszczególnym pacjentom.
 18. Pacjent wchodzi do gabinetu po wezwaniu przez lekarza, pielęgniarkę/pielęgniarkę lub asystenta/asystentkę lekarza.
 19. Pacjent do gabinetu wchodzi sam, lub z osobą trzecią o ile lekarz udzielający świadczenia wyrazi na to zgodę.

§ 6. ZASADY PRZYJMOWANIA PACJENTÓW NIEPEŁNOLETNICH

1. Za niepełnoletniego uznaje się pacjenta, który nie ma ukończonego 18. roku życia (art. 10. § 1k.c.). Pacjent niepełnoletni może korzystać ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Podmiot Leczniczy tylko za zgodą i w obecności przedstawiciela ustawowego (np. rodzica) lub upoważnionego na piśmie przez przedstawiciela ustawowego opiekuna faktycznego i nie może samodzielnie decydować o prowadzonym leczeniu ani odbyć wizyty samodzielnie. Warto jednak pamiętać, że opiekun faktyczny może udzielić zgody tylko na zbadanie pacjenta, nie zaś na udzielenie innych świadczeń zdrowotnych (np. podanie leków, szczepienia, zabiegi itp.).
2. Pacjent niepełnoletni w wieku 16-18 lat ma prawo do wyrażenia zgody na przeprowadzenie badania lub udzielenie innych świadczeń zdrowotnych. Dlatego w przypadku pacjenta niepełnoletniego, który ukończył 16 rok życia, wymagana jest podwójna zgoda: przedstawiciela ustawowego oraz samego pacjenta niepełnoletniego.
3. Pacjent niepełnoletni w wieku 16-18 lat ma prawo do wyrażenia sprzeciwu co do udzielenia świadczenia zdrowotnego, pomimo zgody przedstawiciela ustawowego. W takim wypadku wymagane jest zezwolenie sądu opiekuńczego.

§ 7. ORGANIZACJA PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ

1. Podmiot Leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie.
2. Świadczenia zdrowotne odpłatne realizowane są na podstawie indywidualnego rozliczenia z pacjentem poprzez zakup konkretnej usługi. Zakup usługi następuje w momencie rezerwacji świadczenia zdrowotnego na określony dzień u danego specjalisty.
3. Pacjent ustala, z pracownikiem rejestracji placówki lub poprzez rejestrację online, termin realizacji świadczeń, dokonując wyboru spośród dostępnych terminów.
4. Pacjent przed rozpoczęciem udzielania świadczenia zapoznaje się z ceną świadczenia obowiązującą w Podmiocie Leczniczym. Aktualny cennik dostępny jest w Rejestracji oraz na stronie www.febumed.pl w zakładce „Cennik”.
5. Pacjent reguluje należność za usługę przed jej rozpoczęciem. W przypadku kiedy wymagana jest dopłata np. za wykonanie dodatkowego świadczenia, reguluje należność za usługę po wizycie.
6. W przypadku niektórych usług może być wymagane wpłacenie zaliczki przed planowanym świadczeniem. O takim obowiązku pacjent jest każdorazowo informowany.
7. Zapłata za świadczenia zdrowotne może być dokonana wpłatą gotówkową, kartą płatniczą, przelewem bankowym lub w inny uzgodniony sposób. W niektórych przypadkach także ratalnie.
8. Każda indywidualna wpłata pacjenta za wykonane usługi musi zostać wprowadzona przez pracownika rejestracji do kasy fiskalnej, a pacjent otrzymuje paragon fiskalny.

9. Na życzenie pacjenta, zamiast paragonu fiskalnego wystawiana jest faktura. O chęci uzyskania faktury pacjent musi poinformować personel przed wystawieniem paragonu.
10. Pacjenci umówieni na świadczenie (wizytę) wymagające wpłaty zaliczki zobowiązani są wpłacić zaliczkę w ciągu 24 godzin po udostępnieniu linku do płatności lub w inny uzgodniony sposób, np. gotówką w placówce czy na rachunek bankowy Podmiotu Leczniczego:
PKO BP 96 1020 1068 0000 1002 0199 3344. Dla osób płacących z zagranicy: PL96 1020 1068 0000 1002 0199 3344 Kod Banku BIC (Swift): BPKOPLPW. W przypadku płatności przelewem pacjent zobligowany jest w określonym powyżej terminie wysłać potwierdzenie przelewu na adres rejestracja@febumed.pl. Pacjent jest informowany o obowiązku wpłaty zaliczki w dniu umawiania wizyty.
11. W przypadku gdy pacjent zdecyduje się odwołać zaplanowaną usługę na 48 godzin przed jej planowanym rozpoczęciem, otrzymuje zwrot całości wpłaconej zaliczki.
12. W przypadku gdy pacjent zdecyduje się przełożyć zaplanowaną usługę na 48 godzin przed jej planowanym rozpoczęciem, wpłacona zaliczka zostaje zaliczona na poczet nowej wizyty.
13. W przypadku gdy pacjent na 48 godzin przed planowaną wizytą skutecznie nie poinformuje Podmiotu Leczniczego o chęci odwołania lub przełożenia wizyty, wpłacona zaliczka przepada.
14. W przypadku braku możliwości odbycia przez pacjenta świadczenia w ustalonym terminie z uwagi na stan zdrowia uniemożliwiający skorzystanie z wykupionej wcześniej usługi, a który to stan, nie był pacjentowi znany na 48 godzin przed planowaną wizytą, dokonana wpłata za niewykorzystane świadczenia jest zwracana na życzenie pacjenta, po przedłożeniu pisemnego zaświadczenia od lekarza wskazującego okoliczności uniemożliwiające realizację usługi.
15. W przypadku spóźnienia na wizytę, czas wizyty jest pomniejszony o spóźnienie pacjenta. Spóźnienie powyżej 5 minut, bez dodatkowej informacji ze strony pacjenta, traktowane jest jako rezygnacja z wizyty i rozpatrywane jest jako wizyta nieodwołana. Po upływie wyżej wymienionego czasu specjalista ma prawo przyjąć kolejnego pacjenta.
16. W dniu poprzedzającym wizytę pacjent otrzymuje przypomnienie SMS na wskazany podczas rejestracji numer telefonu o dacie i godzinie planowanej wizyty. Pacjent ma możliwość odwołać wizytę telefonicznie lub poprzez odpowiedź wiadomością SMS o treści „NIE BĘDĘ”.
17. Podmiot Leczniczy zastrzega możliwość weryfikacji tożsamości pacjenta przed rozpoczęciem każdorazowej wizyty.
18. 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.
19. Uniemożliwienie przez pacjenta weryfikacji jego tożsamości przez pracownika rejestracji Podmiotu Leczniczego lub lekarza udzielającego wizyty online uniemożliwia odbycie wizyty.
20. 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.
21. Podmiot Leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za jakość połączenia oraz inne trudności natury technicznej jakie mogą pojawić się przed rozpoczęciem lub podczas trwania wizyty online.

§ 8. ODMOWA, ZMIANA I ODWOŁANIE UDZIELENIA ŚWIADCZENIA ZDROWOTNEGO

1. Opóźnienie pacjenta o 5 minut, bez uprzedniego poinformowania rejestracji umożliwia Podmiotowi Leczniczemu odmówienie udzielenia świadczenia oraz odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie pacjenta i upoważnia do zatrzymania zaliczki (jeżeli dotyczy) 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 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 przekazuje 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:
 - Pacjent nie kwalifikuje się do udzielenia świadczenia, co zostanie stwierdzone przez lekarza lub pielęgniarkę;

- Pacjent i/lub jego przedstawiciel ustawowy nie wyraża zgody na podpisanie wymaganych zgód na udzielenie świadczenia;
 - Pacjent nie wyraża zgody na wykonanie zdjęć obszaru ciała, gdzie ma zostać przeprowadzony zabieg w przypadku zabiegów wymagających dokumentacji fotograficznej. Zdjęcia te stanowiąc będą dokumentację medyczną i bez pisemnej zgody pacjenta nie mogą być udostępniane, publikowane, ani powielane.
 - 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);
 - 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;
 - Podmiot Lecznicy nie ma możliwości zweryfikowania tożsamości pacjenta na podstawie dokumentu tożsamości należącego do pacjenta;
 - Na terenie placówki Podmiotu Lecznicy oraz w budynku placówki Podmiotu Lecznicy doszło do awarii m.in. prądu, wody itp.
 - Nie jest możliwe udzielenie świadczenia z innych przyczyn, m.in. ze względów sanitarno-epidemiologicznych, w tym związanych z koniecznością zapewnienia odpowiedniego bezpieczeństwa personelowi Podmiotu Lecznicy i innym pacjentom;
 - Pacjent nie zastosował się do zaleceń personelu Podmiotu Lecznicy co do konieczności przygotowania się w określony sposób do wizyty/ świadczenia zdrowotnego, w tym w szczególności wykonania niezbędnych badań;
 - Pacjent nie dokonał płatności za wizytę/ świadczenie zdrowotne w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. Konieczność odmówienia udzielenia świadczenia przez Podmiot Lecznicy z przyczyn wskazanych w ust. 4 umożliwia Podmiotowi Lecznicy odstępnie od umowy zawartej z pacjentem z winy pacjenta i zatrzymanie wpłaconej zaliczki (jeżeli dotyczy).
6. Podmiot Lecznicy ma prawo do trzykrotnej zmiany terminu udzielenia świadczenia/wizyty, w przypadku braku możliwości udzielenia świadczenia, o czym jest zobligowany poinformować pacjenta nie później niż na 2 godziny przed umówionym terminem. Zmiana terminu nie uprawnia pacjenta do żądania zwrotu zaliczki (jeżeli dotyczy), jak również nie może stanowić podstawy do odstąpienia od umowy.

§ 9. ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

1. Podmiot Lecznicy prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych w postaci elektronicznej oraz zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokumentacja medyczna udostępniana jest na pisemny wniosek:
 - pacjentowi, którego ta dokumentacja dotyczy, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez pacjenta na piśmie, za okazaniem dowodu tożsamości;
 - podmiotom uprawnionym na podstawie obowiązujących przepisów, w szczególności:
 - podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;
 - organom władzy publicznej, Narodowemu Funduszowi Zdrowia, organom samorządu zawodów medycznych oraz konsultantom krajowym i wojewódzkim, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez te podmioty ich zadań, w szczególności kontroli i nadzoru;
 - podmiotom, o których mowa w art. 119 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia;
 - ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
 - uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
 - organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
 - podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;

- zakładom ubezpieczeń, za zgodą pacjenta;
 - 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;
 - wojewódzkiej komisji do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych, w zakresie prowadzonego postępowania;
 - spadkobiercom w zakresie prowadzonego postępowania przed Wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych;
 - osobom wykonującym czynności kontrolne na podstawie art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. Nr 113, poz. 657 i Nr 174, poz. 1039), w zakresie niezbędnym do ich przeprowadzenia.
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 1 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.
 6. Dokumentacja medyczna udostępniana jest pacjentowi:
 - w formie wydruku z systemu medycznego w placówce Podmiotu Leczniczego w przypadku, kiedy pacjent nie wyraził pisemnej zgody na wysyłanie dokumentacji mailem;
 - jako załącznik do maila zabezpieczony hasłem w przypadku, kiedy pacjent wyraził pisemną zgodę na wysyłanie dokumentacji medycznej mailem.
 7. Udostępnianie dokumentacji prowadzonej na żądanie uprawnionych podmiotów lub organów następuje przez przekazywanie papierowych wydruków lub przez wgląd do systemu medycznego.
 8. W przypadku gdy dokumentacja medyczna udostępniana jest w postaci papierowych wydruków, osoba upoważniona przez Podmiot Leczniczy potwierdza ich zgodność z dokumentacją prowadzoną w postaci elektronicznej i opatruje swoim podpisem i pieczęcią, wraz z podaniem daty.
 9. Dokumentacja udostępniana jest pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej pisemnie przez pacjenta nieodpłatnie.
 10. W przypadku gdy udostępnienie dokumentacji nie jest możliwe, odmowa wraz z podaniem przyczyny wymaga zachowania formy pisemnej.
 11. Podmiot Leczniczy udostępnia dokumentację w ciągu maksymalnie 14 dni roboczych.
 12. Dokumentacja może zostać wydana wyłącznie na podstawie wniosku osoby uprawnionej i po potwierdzeniu tożsamości osoby odbierającej dokumentację z danymi wnioskodawcy.
 13. Podmiot Leczniczy oraz osoby świadczące w jej imieniu usługi lecznicze, mogą udzielać innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą informacji związanych z pacjentem w przypadku gdy:
 - pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy;
 - zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia pacjenta lub innych osób;
 - zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o pacjencie, związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń;
 - obowiązujące przepisy prawa tak stanowią.
 14. 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.

§ 10. PRZEPISY PORZĄDKOWE

1. Każdy pacjent korzystający z usług Podmiotu Leczniczego zobowiązany jest do przestrzegania zapisów wynikających z niniejszego Regulaminu, z uwzględnieniem późniejszych zmian jego treści.
2. Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu, obejmujący wszelkie dotychczasowe zmiany jego treści, dostępny jest na stronie internetowej Podmiotu Leczniczego – www.febumed.pl.
3. Każdy pacjent korzystający z usług Podmiotu Leczniczego zobowiązany jest do przestrzegania zasad porządkowych obowiązujących w Podmiocie Leczniczym, a nie wynikających bezpośrednio z treści

- Regulaminu, w szczególności umieszczonych na tablicach informacyjnych, na drzwiach wejściowych, w rejestracji przekazywanych ustnie przez pracowników Podmiotu Leczniczego.
4. Na terenie Podmiotu Leczniczego istnieje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i e-papierosów, spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających.
 5. Pacjenci przebywający na terenie Podmiotu Leczniczego zobowiązani są do poszanowania mienia będącego własnością Podmiotu Leczniczego oraz należącego do innych pacjentów, jak również do zachowania czystości w pomieszczeniach, z których korzystają.
 6. Za zniszczenia i kradzieże mienia pacjenci ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych.
 7. Pacjenci są obowiązani przestrzegać norm społecznego zachowania, poszanowania godności i prywatności innych pacjentów oraz personelu Podmiotu Leczniczego.
 8. Pacjenci winni odnosić się kulturalnie i życzliwie do innych pacjentów i personelu Podmiotu Leczniczego.
 9. Pacjenci Podmiotu Leczniczego nie mogą:
 - samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury służących do realizacji świadczeń,
 - samodzielnie uruchamiać i wyłączać aparatury medycznej,
 - wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia bez zgody personelu Podmiotu Leczniczego,
 - zakłócać realizacji świadczeń opieki zdrowotnej.
 10. Odzież wierzchnią pacjenci pozostawiają w wyznaczonych do tego miejscach poza gabinetami, w których udzielane są świadczenia medyczne.
 11. Podmiot Leczniczy nie odpowiada za rzeczy będące własnością pacjentów pozostawione w pomieszczeniach Podmiotu Leczniczego. Zaleca się pozostawienie wartościowych rzeczy w domu.
 12. Personel Podmiotu Leczniczego zobowiązany jest do:
 - noszenia odzieży ochronnej o ustalonej kolorystyce,
 - noszenia w widocznym miejscu identyfikatora zgodnie z ustalonym przez Podmiot Leczniczy wzorem,
 - przestrzegania kolejności przyjęć pacjentów,
 - kulturalnego, życzliwego i powściągliwego zachowania wobec pacjentów oraz pozostałych osób personelu.

§ 11. TRYB SKŁADANIA SKARG, WNIOSKÓW I REKLAMACJI

1. Pacjenci mogą składać skargi i wnioski dotyczące działalności Podmiotu Leczniczego do Kierownika Podmiotu Leczniczego.
2. Skargi i wnioski można składać na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres administracja@febumed.pl.
3. Skargi rozpatrywane są w terminie 14 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.

§ 12. OPINIE O ŚWIADCZENIACH

1. Opinię dotyczącą przebiegu konsultacji medycznej lub świadczonych usług można zamieścić poprzez e-mail – wpisując treść w wiadomości e-mail wysłanej na adres administracja@febumed.pl, w formie pisemnej – przekazując ją pracownikowi Podmiotu Leczniczego lub poprzez serwisy zewnętrzne np. Znany Lekarz, Kliniki.pl czy ABC Zdrowie.
2. Dodanie opinii jest dobrowolne i nieodpłatne. W ramach wykonania jednej usługi pacjent ma możliwość wyłącznie jednokrotnego dodania opinii.
3. W ramach opinii pacjent może przyznać ocenę w formie gwiazdek od 1 do 5 oraz dodać wypowiedź słowną.
4. Oceny mogą być przechowywane i mogą być prezentowane publicznie na stronie Podmiotu Leczniczego - www.febumed.pl lub w serwisach zewnętrznych np. Znany Lekarz, Kliniki.pl czy ABC Zdrowie.
5. Podmiot Leczniczy weryfikuje przekazane bezpośrednio do niego opinie za pomocą numeru, telefonu lub adresu mailowego, które zostały użyte podczas rejestracji.
6. Podmiot Leczniczy nie zmienia opinii w zakresie treści ani liczby przyznanych gwiazdek.

7. Pacjent wyłącznie i samodzielnie ponosi odpowiedzialność za wypowiedź poczynioną w ramach opinii. Podmiot Lecznicy jest uprawniony do usunięcia opinii na zasadach wynikających z przepisów prawa i niniejszego Regulaminu.
8. Niedopuszczalne jest zamieszczanie treści zawierających informacje nieprawdziwe, wprowadzające w błąd, wulgarne, agresywne, o charakterze obraźliwym lub będące w oczywisty sposób uznane za niezgodne z dobrymi obyczajami. Niedopuszczalne też jest umieszczanie treści o charakterze bezprawnym, naruszających prawa osób trzecich, czy stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji.
9. Pacjent zobowiązuje się nie umieszczać treści, które zawierają linki do zewnętrznych serwisów internetowych, mających charakter promocyjny lub reklamowy lub zawierających dane osobowe osób trzecich.
10. Na wyraźną prośbę pacjenta treść opinii może zostać ukryta dla innych użytkowników strony www.

§ 12. MONITORING WIZYJNY NA TERENIE PLACÓWEK PODMIOTU LECZNICZEGO

1. Obraz z kamer monitoringu wizyjnego stanowi zbiór danych osobowych i przetwarzanie tego zbioru podlega przepisom rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych.
2. Administratorem danych osobowych pozyskanych z nagrań monitoringu wizyjnego jest Spółka.
3. Dane osobowe widoczne na obrazie z kamer mogą występować w postaci:
 - wizerunku osób przebywających w zasięgu kamer monitoringu (w tym m. in. sylwetka, płeć, dane szczególne, np. niepełnosprawność),
 - możliwości określenia czasu i miejsca (celu) przebywania osoby fizycznej w obszarze objętym monitoringiem wizyjnym
4. Przestrzeń placówek Podmiotu Lecznicy objęte monitoringiem oznaczone są odpowiednimi znakami (piktogramami) informującymi o jego stosowaniu.
5. Celem monitoringu wizyjnego jest:
 - Zapewnienie porządku publicznego i bezpieczeństwa osób przebywających na monitorowanym terenie;
 - Ochrona mienia Spółki oraz pacjentów przebywających na terenie placówki Podmiotu Lecznicy;
 - Weryfikacja i poprawa jakości obsługi pacjenta.
6. System monitoringu wizyjnego składa się z:
 - kamer rejestrujących obraz,
 - aplikacji monitorującej umożliwiającej podgląd rejestrowanego obrazu.
8. Aplikacja monitorująca umożliwiająca podgląd znajduje się na zabezpieczonych urządzeniach należących do Podmiotu Lecznicy, bez możliwości dostępu osób trzecich.
9. Monitoring funkcjonuje całodobowo.
10. Monitoring obejmuje obraz z kamer bez dźwięku.
11. Z monitoringu wyłączone są miejsca świadczenia usług (w szczególności: gabinety lekarskie, gabinety zabiegowe) oraz toalety.
12. Odpowiedzialnym za obsługę oraz prawidłowe funkcjonowanie systemu jest Kierownik Podmiotu Lecznicy oraz upoważnieni przez niego pracownicy.
13. Osoby uprawnione do obsługi systemu posiadają dostęp do bezpośredniego podglądu obrazu z kamer.
14. Osoby upoważnione do obsługi monitoringu wizyjnego są zobowiązane do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych pozyskanych z monitoringu.
15. Informacje pozyskane w ramach monitoringu wizyjnego nie stanowią informacji publicznej i nie podlegają udostępnieniu na podstawie przepisów ustawy o dostępie do informacji publicznej.

Kierownik Podmiotu Lecznicy