

## **Regulamin podmiotu leczniczego**

**Medimost Sp. z o.o.**

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

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1.

Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego jest wewnętrznym dokumentem organizacyjnym podmiotu wykonującego działalność leczniczą (PVDL) – MEDIMOST Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, uchwalonym przez Zarząd Spółki na podstawie art. 23 Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. 2011 nr 112 poz. 654 późn. zm.), w zakresie określonym art. 24 w/w ustawy.

### § 2.

Niniejszy Regulamin organizacyjny PVDL określa sposób i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych przez MEDIMOST Sp. z o. o., a w szczególności:

- a) cele i zadania podmiotu;
- b) strukturę organizacyjną podmiotu;
- c) rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
- d) miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych;
- e) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń;
- f) prawa i obowiązki pacjenta;
- g) 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 (Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417 z późn. zm.);
- h) wysokość opłat za udzielane świadczenia zdrowotne.

### § 3

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- a) Regulamin – Regulamin organizacyjny PVDL – MEDIMOST Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie;
- b) Podmiot medyczny - MEDIMOST Sp. z o. o. z siedzibą w Lublinie;
- c) Kierownik – Zarząd MEDIMOST Sp. z o. o. z siedzibą w Lublinie; on
- d) Ustawa – Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. 2011 nr 112 poz. 654 późn. zm.);
- e) Pacjent – osoba zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych;
- f) Świadczenia zdrowotne – ambulatoryjne świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej;
- g) Dokumentacja medyczna – dokumentacja medyczna w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417 z późn. zm.);
- h) Personel – osoby, które świadczą pracę lub realizują obowiązki w MEDIMOST Sp. z o. o. na podstawie zawartej z Podmiotem leczniczym umowy o pracę lub umowy

cywilnoprawnej, a także umowy o wolontariat, jak również praktykanci odbywający praktyki lub staże zawodowe, z wyłączeniem Zarządu i Dyrekcji MEDIMOST Sp. z o. o.;

- i) Serwis - strona internetowa dostępna pod adresem <https://zdorovo.pl/>

#### **§ 4.**

1. MEDIMOST Sp. z o. o. z siedzibą w Lublinie, ul. Hugo Kołłątaja 3/15, 20-006 Lublin, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Lublin- Wschód w Lublinie, z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 844042, REGON: 386179646, NIP: 7123402863 jest podmiotem leczniczym w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 1 Ustawy, w zakresie w jakim wykonuje działalność leczniczą.
2. MEDIMOST Sp. z o. o. wpisana jest do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Lubelskiego pod nr Księgi 000000263135, oznaczenie Organu W-06, o identyfikatorze terytorialnym 0663011.
3. W celu wykonywania działalności leczniczej MEDIMOST Sp. z o.o. prowadzi następujące Przedsiębiorstwa (Zakłady Lecznicze) PWDL:
  - Poliklinika Zdorovo, o nr REGON 38617964600016, rodzaj 3 (Ambulatoryjne świadczenia zdrowotne), oznaczony kodem resortowym stanowiącym część V systemu kodów identyfikacyjnych;

## **2. CELE I ZADANIA**

#### **§ 5.**

Celem działania MEDIMOST Sp. z o.o. jako PWDL jest przede wszystkim udzielanie kompleksowych i specjalistycznych świadczeń zdrowotnych przez wykwalifikowaną kadrę medyczną, a w szczególności świadczeń z zakresu telemedycyny.

#### **§ 6.**

Do podstawowych zadań MEDIMOST Sp. z o. o. należy w szczególności: zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług medycznych:

- a) wykonywanie obowiązków wynikających ze statusu podmiotu służby zdrowia, stałe i systematyczne podwyższanie wiedzy i umiejętności zawodowych, przestrzeganie etyki zawodowej;
- b) zapewnienie nowoczesnych, efektywnych i uznanych metod leczniczych;
- c) dbałość o efektywną organizację pracy;
- d) świadczenie usług medycznych ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa i potrzeb pacjentów oraz przestrzeganie praw pacjenta;
- e) działania promujące profilaktykę zdrowia i aktywizację;
- f) inne zadania zlecone przez Kierownika.

### **3. RODZAJ DZIAŁALNOŚCI LECZNICZEJ ORAZ ZAKRES UDZIELANYCH ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH**

#### **§ 7.**

MEDIMOST Sp. z o.o. prowadzi działalność leczniczą w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych.

#### **§ 8.**

Zakres świadczeń udzielanych przez MEDIMOST Sp. z o.o. obejmuje kompleksowe komercyjne świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej, w szczególności z zakresu telemedycyny:

### **4. STRUKTURA ORGANIZACYJNA I MIEJSCE UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH**

#### **§ 9.**

1. Podmiot leczniczy (spółka z o.o. oznaczona 9-cio cyfrowym numerem REGON: 386179646 z siedzibą przy ul. Hugo Kołłątaja 3/15, 20-006 Lublin)
2. Zakład leczniczy (oznaczony 14-sto cyfrowym numerem REGON: 38617964600016, mieszczącym się przy ul. Hugo Kołłątaja 3/15, 20-006 Lublin) – jednostka lokalna GUS.

#### **§ 10.**

Zakres udzielanych świadczeń:

- a) W trybie telemedycyny (e-wizyty):
  1. Leczenie w ramach podstawowej opieki zdrowotnej
    - a. Choroby wewnętrzne
    - b. Pielęgniarstwo położnicze
    - c. Pielęgniarstwo rodzinne dla położnych
    - d. Pielęgniarstwo ginekologiczno-położnicze
    - e. Medycyna rodzinna
    - f. Pediatria
    - g. Pielęgniarstwo rodzinne dla pielęgniarek
    - h. Pielęgniarstwo pediatryczne
  2. Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne
    - i. Choroby zakaźne
    - j. Dermatologia i wenerologia
    - k. Pielęgniarstwo ginekologiczne
    - l. Neurologopedia
    - m. Choroby płuc dzieci
    - n. Endokrynologia ginekologiczna i rozrodczość

- o. Gastroenterologia dziecięca
  - p. Neonatologia
  - q. Okulistyka
  - r. Ortopedia i traumatologia narządu ruchu
  - s. Otorinolaryngologia
  - t. Położnictwo i ginekologia
  - u. Psychiatria
  - v. Urologia
  - w. Alergologia
  - x. Choroby płuc
  - y. Diabetologia
  - z. Endokrynologia
  - aa. Gastroenterologia
  - bb. Kardiologia
  - cc. Kardiologia dziecięca
  - dd. Nefrologia
  - ee. Neurologia dziecięca
  - ff. Neuropatologia
  - gg. Psychiatria dzieci i młodzieży
  - hh. Onkologia i hematologia dziecięca
  - ii. Otorinolaryngologia dziecięca
- b) Konsultacje psychologiczne.

## **5. SPOSÓB KIEROWANIA ORAZ ORGANIZACJA I ZADANIA POSZCZEGÓLNYCH JEDNOSTEK I KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH PRZEDSIĘBIORSTWA**

### **§ 11.**

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

### **§ 12.**

1. Celem wsparcia działań zarządczych w podmiocie leczniczym Kierownik może:
  - a) ustanowić Dyrektora podmiotu leczniczego,
  - b) zatrudniać lub zawierać umowy cywilnoprawne z lekarzami do należytego wykonywania zadań przez MEDIMOST Sp. z o.o.
2. Dyrektor Podmiotu podlega wyłącznie Kierownikowi.
3. Dyrektor Podmiotu koordynuje pracę wszystkich zakładów i komórek organizacyjnych, zapewnia racjonalne wykorzystanie czasu pracy, sprawuje nadzór nad przestrzeganiem dyscypliny pracy, podejmuje decyzje w sprawach zatrudnienia.

4. Personel MEDIMOST Sp. z o.o. podlega nadzorowi Dyrektora Podmiotu w zakresie właściwości funkcjonalnej.
5. W przypadku nieobsadzenia stanowiska Dyrektora podmiotu, Prezes Zarządu Medimost Sp. o.o. lub inny Członek Zarządu wskazany przez Zarząd realizuje samodzielnie zadania przewidziane dla Dyrektora Podmiotu.

### **§ 13.**

1. Celem nadzoru nad realizacją świadczeń opieki zdrowotnej pod względem medycznym Kierownik może ustanowić Dyrektora ds. Medycznych, posiadającego wyższe wykształcenie medyczne.
2. Dyrektor ds. Medycznych, podlega bezpośrednio Kierownikowi podmiotu leczniczego.
3. Do podstawowych zadań Dyrektora ds. Medycznych należy sprawowanie merytorycznego nadzoru i kontroli nad jakością procesu udzielania i dokumentowania świadczeń zdrowotnych oraz jego zgodności z zasadami sztuki medycznej.
4. W przypadku nieobsadzenia stanowiska Dyrektora ds. Medycznych Prezes Zarządu Medimost Sp. o.o. lub inny Członek Zarządu wskazany przez Zarząd realizuje samodzielnie zadania przewidziane dla Dyrektora ds. Medycznych.

### **§ 14.**

Do podstawowych zadań Podmiotu leczniczego należy w szczególności realizowanie podstawowej opieki zdrowotnej, kompleksowej opieki medycznej danej specjalizacji w ramach leczenia ambulatoryjnego specjalistycznego, porady lekarskie, leczenie oraz profilaktyka chorób, orzekanie o stanie zdrowia.

### **§ 15.**

Poszczególne osoby wykonujące pracę bądź świadczące usługi w ramach podmiotu obowiązane są do współdziałania dla zapewnienia sprawnego, efektywnego i zgodnego z prawem funkcjonowania podmiotu leczniczego.

### **§ 16.**

Gospodarka finansowa, rachunkowość oraz obsługa kadrowa MEDIMOST Sp. z o. o. są prowadzone na zasadach obowiązujących Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością.

## **6. PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTA**

### **§ 17.**

W czasie korzystania ze świadczeń medycznych, Pacjent ma prawo do:

- a) uzyskania przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia,

- b) udzielania świadczeń zdrowotnych przez personel medyczny o odpowiednich kwalifikacjach, kierujący się zasadami etyki zawodowej; w sposób odpowiadający wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- c) wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy udzielenia takiej zgody po uzyskaniu odpowiedniej informacji – w przypadku zastosowania metody leczenia stwarzających podwyższone ryzyko dla pacjenta, zgodę wyraża się w formie pisemnej;
- d) poszanowania intymności i godności w trakcie realizacji świadczeń opieki zdrowotnej – osoba udzielająca ma obowiązek postępować w sposób zapewniający poszanowanie tego prawa;
- e) kontaktu osobistego, telefonicznego lub korespondencyjnego z innymi osobami;
- f) zachowania w tajemnicy przez osoby wykonujące zawód medyczny, w tym udzielające mu świadczeń zdrowotnych, informacji z nim związanych, a uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu medycznego;
- g) dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych;
- h) informacji o prawach pacjenta określonych w Ustawie oraz w przepisach odrębnych, uwzględniającej ograniczenia tych praw określone w tych przepisach.

## § 18.

Do obowiązków Pacjenta należy:

- a) Pacjent ma obowiązek przestrzegania zasad określonych w regulaminie organizacyjnym, a w szczególności stosować się do wskazówek i zaleceń lekarzy w zakresie procesu diagnostyczno-terapeutycznego, jak i w sprawach organizacyjno-administracyjnych.
- b) Podczas rejestracji osobistej za pomocą Serwisu Pacjent ubiegający się o udzielenie świadczenia opieki zdrowotnej jest zobowiązany podać swoje imię i nazwisko, płeć, data urodzenia, PESEL lub numer paszportu, miejsce zamieszkania, numer telefonu oraz adres e-mail.
- c) Rejestracji może dokonać osoba trzecia po podaniu danych pacjenta wskazanych powyżej.
- d) Przy odwołaniu wizyty telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej Pacjent jest obowiązany do zgłoszenia nie mniej niż 12 godzin przed terminem realizacji usługi. Nieodwołanie wizyty skutkuje adnotacją w karcie Pacjenta. Lekarz może odmówić kolejnego zapisu i rozpoczęcia leczenia.
- e) Pacjent jest obowiązany udzielać w trakcie wywiadu lekarskiego pełnej i prawdziwej informacji o swoim stanie zdrowia.



- f) Podmiot leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z zatajenia bądź udzielenia nieprawdziwej informacji, co do istotnych spraw dotyczących zdrowia pacjenta.

#### **§ 19.**

1. Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń medycznych w Podmiocie leczniczym ma prawo do złożenia pisemnej skargi do Dyrektora ds. Medycznych.
2. Podmiot medyczny zapewnia dostępność informacji o prawach pacjenta – w poszczególnych placówkach do wglądu oraz na stronie internetowej.
3. Podmiot leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z zatajenia bądź udzielenia nieprawdziwej informacji, co do istotnych spraw dotyczących zdrowia pacjenta.

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

#### **§ 20.**

1. Wszystkie świadczenia realizowane przez podmiot leczniczy, winny być wykonywane z należytą starannością, w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom jakim powinny odpowiadać podmioty leczniczy.
2. MEDIMOST Sp. z o.o. organizuje świadczenia zdrowotne udzielane w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie, w trybie telemedycyny.
3. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez osoby, które posiadają wymagane przepisami prawa kwalifikacje do ich wykonywania, potwierdzone stosownymi dyplomami, certyfikatami lub zaświadczeniami.

#### **§ 21.**

1. Rezerwacja wizyt oraz zakup medycznych konsultacji prowadzonych przez lekarzy i specjalistów świadczonych drogą elektroniczną w formie telefonicznej konsultacji lub wideo konsultacji jest realizowany za pomocą Serwisu.
2. Każdy pacjent informowany jest o terminie i godzinie planowanego świadczenia za pomocą wiadomości wysyłanych na wskazany przez niego numer telefonu komórkowego.

#### **§ 22.**

1. W przypadku gdy pacjent nie może wziąć udziału w konsultacji medycznej w ustalonym terminie lub gdy zrezygnował ze świadczenia opieki zdrowotnej, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Podmiot leczniczy w każdy dostępny sposób.
2. W razie wystąpienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili ustalania terminu udzielenia świadczenia, a które uniemożliwiają jego dotrzymanie, pacjent jest informowany o zmianie tego terminu.

### **§ 23.**

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są w terminie uzgodnionym z pacjentem, według ustalonej kolejności, w dniach i godzinach ich udzielania przez MEDIMOST Sp. z o.o.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są w godzinach od 08.00 do 20.00 w formie telefonicznej lub wideo konsultacji między lekarzem a Pacjentem.

### **§ 24.**

Lekarz w trakcie porady lekarskiej w szczególności:

- a) przeprowadza wywiad;
- b) określa rozpoznanie choroby, problemu zdrowotnego lub urazu;
- c) ustala plan leczenia;
- d) w razie potrzeby wystawia recepty na wyroby medyczne, zaświadczenia o stanie zdrowia;
- e) wypełnia dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami wewnętrznymi.

## **8. ORGANIZACJA PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ**

### **§ 25.**

1. MEDIMOST Sp. z o.o. udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie.
2. Wysokość opłat ustala w Cenniku Kierownik uwzględniając rzeczywiste koszty udzielania świadczenia zdrowotnego.

### **§ 26.**

1. Świadczenia zdrowotne na zasadach odpłatności realizowane są na podstawie indywidualnego rozliczenia z pacjentem poprzez zakup konkretnej usługi.
2. Pacjent przed rozpoczęciem udzielania świadczenia zdrowotnego zapoznaje się z ceną świadczenia obowiązującą w Podmiocie leczniczym.
3. Ceny poszczególnych usług są dostępne w cenniku usług medycznych świadczonych przez podmiot medyczny Medimost Sp. z o.o. stanowiącym załącznik do niniejszego regulaminu.

4. Aktualny cennik dostępny w siedzibie podmiotu oraz na stronie <https://zdorovo.pl/>.
5. Ostateczna cena konkretnego świadczenia podczas konsultacji z lekarzem lub specjalistą może ulec zmianie od podanej na stronie, a jej indywidualne uzgodnienie z Pacjentem następuje przed przystąpieniem do udzielania świadczenia.

#### § 27.

1. Zakup oraz rezerwację szczegółów zamówienia usługi za pomocą Serwisu Pacjent potwierdza poprzez kliknięcie przycisku „Potwierdź rezerwację”. Po kliknięciu Pacjent zostanie przekierowany do strony płatności. W przypadku zakupu telefonicznego lub w przypadku nieopłaty zamówienia na stronie płatności, na adres mailowy podany przy składaniu zamówienia zostanie wysłany link do strony płatności.
2. Płatności za usługi dokonywane są przez Pacjenta z góry za pośrednictwem zintegrowanej z Serwisem platformy płatności Przelewy24.

#### § 28.

1. Termin realizacji świadczenia Pacjent wybiera za pomocą Serwisu, a w przypadku rezerwacji wizyty za pomocą infolinii na podstawie podanych przez pracownika infolinii, wolnych terminów..
2. W przypadku braku możliwości zgłoszenia się w ustalonym terminie pacjent zobowiązany jest do poinformowania MEDIMOST Sp. z o.o. nie później niż 12 godzin przed terminem realizacji usługi. W przypadku anulowania zamówienia Pacjent powinien wysłać maila na adres [poliklinika@zdorovo.pl](mailto:poliklinika@zdorovo.pl) wskazując w tytule termin wizyty i nazwisko lekarza. Pismo elektroniczne powinno być wysłane z konta poczty elektronicznej wykorzystywanej podczas zamówienia usługi.
3. W przypadku anulowania usługi w czasie krótszym, niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem kwota opłaty za świadczenie nie będzie zwracana.

### **9. ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ I WYSOKOŚĆ OPŁATY ZA JEJ UDOSTĘPNIANIE**

#### § 29.

1. Podmiot medyczny prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych zapewniając ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokumentacja medyczna udostępniana jest:
  - a) Pacjentowi, którego ta dokumentacja dotyczy za okazaniem dowodu tożsamości;
  - b) osobie upoważnionej przez Pacjenta w dokumentacji medycznej za okazaniem dowodu tożsamości;
  - c) osobie upoważnionej przez Pacjenta na podstawie odrębnego pełnomocnictwa: poświadczonego notarialnie lub podpisanego w obecności pracownika recepcji placówki;

3. Po śmierci pacjenta, dokumentacja medyczna udostępniana jest osobie upoważnionej przez pacjenta za życia lub osobie, która w chwili zgonu pacjenta była jego przedstawicielem ustawowym. Dokumentacja medyczna jest udostępniana także osobie bliskiej, chyba, że udostępnieniu sprzeciwi się inna osoba bliska lub sprzeciwił się pacjent za życia, z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417 z późn. zm.).
4. Podmiot leczniczy udostępnia dokumentację medyczną w następujących formach do wglądu w siedzibach poszczególnych placówek:
  - a) poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii;
  - b) poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu na żądanie uprawnionego organu lub podmiotu, na czas wydania oryginału dokumentacji w archiwum Podmiotu leczniczego pozostaje jej uwierzytelniona kopia.
5. Zasady udostępniania dokumentacji medycznej osobom fizycznym:
  - a) do wglądu: uzyskanie wglądu do dokumentacji medycznej odbywa się na podstawie wniosku złożonego przez Pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby przez niego upoważnionej; wgląd do dokumentacji będzie możliwy w terminie 7 dni od daty złożenia wniosku, przy czym dzień i miejsce wglądu do dokumentacji ustala się telefonicznie z pracownikiem infolinii. Wgląd odbywa się w obecności pracownika Spółki – dotyczy to zarówno dokumentacji papierowej jak i prowadzonej elektronicznie;
  - b) wydanie wyciągu, odpisu, kopii: wydanie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej oraz wydruku z dokumentacji elektronicznej Pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez niego następuje na podstawie wniosku w formie pisemnej;
6. Decyzję o udostępnieniu dokumentacji medycznej podejmuje Zarząd placówki.
7. W przypadku, gdy udostępnienie dokumentacji nie jest możliwe odmowa wraz z podaniem przyczyny wymaga zachowania formy pisemnej.
8. W przypadku odbioru dokumentacji przez osobę upoważnioną, która nie jest wskazana we wcześniej zgromadzonej dokumentacji medycznej, dodatkowo składa się Pełnomocnictwo do wydania dokumentacji medycznej.
9. Odbiór kopii dokumentacji medycznej jest możliwy w siedzibie podmiotu..
10. Wnioskodawca potwierdza osobisty odbiór dokumentacji własnoręcznym podpisem na Karcie wydania dokumentacji.
11. Udostępnianie dokumentacji prowadzonej w postaci elektronicznej następuje przez: przekazanie informatycznego nośnika danych z zapisaną dokumentacją, dokonanie elektronicznej transmisji dokumentacji.
12. W przypadku gdy dokumentacja prowadzona w postaci elektronicznej jest udostępniana w postaci papierowych wydruków, osoba upoważniona przez podmiot leczniczy potwierdza ich zgodność z dokumentacją w postaci elektronicznej i opatruje swoim podpisem i pieczętą, wraz z podaniem daty.
13. Dokumentacja medyczna może być przesłana pocztą (przesyłką poleconą za potwierdzeniem odbioru) na wskazany adres, w tym przypadku na formularzu wniosku o wydanie dokumentacji zostanie odnotowany nr nadawczy z załączeniem potwierdzenia nadania oraz zwrotnego potwierdzenia odbioru.
14. Dokumentacja medyczna może być wysłana pocztą elektroniczną (wiadomość szyfrowana) na wskazany adres mailowy.

15. Podmiot leczniczy udostępnia dokumentację medyczną podmiotom uprawnionym na podstawie odrębnych przepisów, w szczególności:
- a) podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;
  - b) organom władzy publicznej, w tym Rzecznikowi Praw Pacjenta, Narodowemu Funduszowi Zdrowia, organom samorządu zawodów medycznych oraz konsultantom krajowym i wojewódzkim, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez te podmioty ich zadań, w szczególności kontroli i nadzoru;
  - c) podmiotom, o których mowa w art. 119 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia;
  - d) ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
  - e) uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
  - f) organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
  - g) podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;
  - h) zakładom ubezpieczeń, za zgodą pacjenta;
  - i) lekarzowi, 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;
  - j) wojewódzkiej komisji do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych, w zakresie prowadzonego postępowania;
  - k) spadkobiercom w zakresie prowadzonego postępowania przed Wojewódzką Komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych;
  - l) osobom wykonującym czynności kontrolne na podstawie art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz.U. 2011 nr 113 poz. 657), w zakresie niezbędnym do ich przeprowadzenia;
  - m) członkom zespołów kontroli zakażeń szpitalnych, o których mowa w art.14 ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (Dz.U. 2008 nr 234 poz. 1570) w zakresie niezbędnym do wykonywania ich zadań.
16. Podmiot leczniczy udostępnia dokumentację bez zbędnej zwłoki. Wydanie dokumentacji medycznej następuje w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku. W szczególnych, uzasadnionych przypadkach, termin wydania dokumentacji może ulec wydłużeniu do 21 dni.
17. Za sporządzenie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej zarówno w wersji papierowej, jak i na elektronicznym nośniku danych, MEDIMOST Sp. z o.o. nie pobiera żadnych opłat.

### § 30.

1. MEDIMOST Sp. z o.o. przechowuje dokumentację medyczną przez okres 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano w niej ostatniego wpisu;

2. Po upływie okresu przechowywania dokumentacja medyczna jest niszczone w sposób uniemożliwiający identyfikację pacjenta, którego dotyczyła. Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona może zwrócić się z wnioskiem o wydanie oryginału dokumentacji medycznej dopiero po upływie okresu przechowywania, lecz nie później niż do końca I kwartału roku następnego po tym okresie.

### **§ 31.**

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

### **§ 32.**

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 I SPOSÓB OBSERWACJI POMIESZCZEŃ**

### **§ 33.**

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

### **§ 34.**

Każdy Pacjent korzystający z usług MEDIMOST Sp. z o.o. zobowiązany jest do przestrzegania zapisów dotyczących pacjenta wynikających z niniejszego Regulaminu. Każdorazowo aktualny i ujednoczony tekst Regulaminu, obejmujący jego wszelkie dotychczasowe zmiany jego treści, dostępny jest na stronie <https://poliklinika.zdorovo.pl/>

## **11. TRYB SKŁADANIA REKLAMACJI, SKARG I WNIOSKÓW**

### **§ 35.**

- 1) Pacjenci mogą składać reklamacje, skargi i wnioski dotyczące działalności Podmiotu leczniczego do Zarządu MEDIMOST Sp. z o.o.
- 2) Reklamacje, skargi i wnioski można składać na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [poliklinika@zdorovo.pl](mailto:poliklinika@zdorovo.pl)
- 3) Sprawy reklamacyjne rozpatrywane są w terminie 7 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji. 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.