

Regulamin podmiotu leczniczego kliniki L'experta

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 i zadania poszczególnych jednostek i komórek Organizacyjnych*
6. *Organizacja i przebieg obsługi pacjenta oraz procesu udzielania świadczeń Zdrowotnych*
7. *Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych*
8. *Zasady udostępniania dokumentacji medycznej*
9. *Przepisy porządkowe*
10. *Tryb składania skarg i wniosków*

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

&1

Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego jest wewnętrznym dokumentem organizacyjnym podmiotu leczniczego kliniki L'experta, prowadzonej jako działalność gospodarcza prowadzona przez osobę fizyczną.

&2

W niniejszym Regulaminie określa się sposób i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych przez Klinikę L'experta, w szczególności:

- 1) firmę i nazwę podmiotu
- 2) cele i zadania podmiotu;
- 3) strukturę organizacyjną zakładu leczniczego;
- 4) rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
- 5) miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych;
- 6) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach lub komórkach organizacyjnych zakładu leczniczego;
- 7) organizację i zadania poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych zakładu leczniczego oraz warunki współdziałania tych jednostek lub komórek dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu.
- 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&

1. Klinika L'experta z siedzibą w Warszawie, ul. Przy Bażantarnii 11F, 13, wpisana do ceidg, NIP

9481115915, REGON 142126797 jest podmiotem leczniczym w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 1 Ustawy, w zakresie w jakim wykonuje działalność leczniczą.

2. Klinika L'experta wpisana jest do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego pod nr Księgi 000000024885, oznaczenie Organu W-14, o identyfikatorze terytorialnym .

2.CELE I ZADANIA

&4

Celem działania Kliniki L'experta jest udzielanie kompleksowych i specjalistycznych świadczeń zdrowotnych przez wykwalifikowaną kadrę medyczną również promocja zdrowia oraz propagowanie zachowań prozdrowotnych.

&5

Do zadań Kliniki L'experta należy w szczególności:

- 1) zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług medycznych;
- 2) sumienne wykonywanie obowiązków wynikających ze statusu podmiotu służby zdrowia, stałe i systematyczne podwyższanie wiedzy i umiejętności zawodowych, przestrzeganie etyki zawodowej;
- 3) zapewnienie nowoczesnych, efektywnych i uznanych metod leczniczych;
- 4) stosowanie wysokiej jakości sprzętu medycznego, będącego pod stałym nadzorem technicznym i spełniającego wszelkie wymagane prawem normy jakości;
- 5) dbałość o efektywną organizację pracy i wykorzystanie bazy zabiegowej;
- 6) świadczenie usług medycznych ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa i potrzeb pacjentów oraz przestrzeganie praw pacjenta;
- 7) działania promujące profilaktykę zdrowia i aktywizację.

3.RODZAJ DZIAŁALNOŚCI LECZNICZEJ ORAZ ZAKRES UDZIELANYCH ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

&6

Klinika L'experta prowadzi działalność leczniczą w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych

&7

Zakres świadczeń udzielanych przez Klinikę obejmuje: medyczne świadczenia komercyjne w zakresie medycyny i stomatologii.

4. STRUKTURA ORGANIZACYJNA I MIEJSCA UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

& 8

W ramach podmiotu leczniczego Kliniki L'experta powołane są następujące komórki organizacyjne:

- 001 Poradnia stomatologiczna (1800);
- 002 Poradnia internistyczna (1000);
- 003 Poradnia hematologiczna (1070);
- 009 Poradnia medycyny estetycznej (9000);
- 010 Poradnia zaburzeń krzepnięcia, konsultacje, (9000);

&9

1. Świadczenia opieki zdrowotnej realizowane w pomieszczeniach kliniki L'experta w lokalizacji ul. przy Bażantarnii 11F, 02-793 Warszawa

&10

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

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

&11

1. Działalnością Kliniki L'experta kieruje osoba będąca Kierownikiem Kliniki.
2. Kierownik Kliniki prowadzi sprawy oraz reprezentuje podmiot leczniczy na zewnątrz.
3. Kierownikowi Kliniki przysługują wszystkie obowiązki i uprawnienia, jakie na podmiot leczniczy nakładają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

&12

1. Celem wsparcia działań zarządczych w podmiocie leczniczym Kierownik Kliniki może powoływać:
 - 1) Dyrektora ds. Medycznych,
 - 2) Dyrektora Zarządzającego,
 - 3) Dyrektora Finansowego,
 - 4) Dyrektora ds. Organizacyjno-Prawnych,
 - 5) Dyrektora ds. Marketingu.
2. Osoby pełniące funkcje, o których mowa w ust. 1 podlegają wyłącznie Kierownikowi „Kliniki L'experta

3. Personel Kliniki podlega nadzorowi poszczególnych osób Dyrekcji Kliniki, o których mowa w ust. 1, w zakresie ich właściwości funkcjonalnej.
4. W przypadku nieobsadzenia stanowisk, o których mowa w § 13 ust. 1, Kierownik Kliniki realizuje przewidziane dla poszczególnych osób Dyrekcji Kliniki zadania samodzielnie lub za pośrednictwem upoważnionej osoby.

&13

1. Celem nadzoru nad realizacją świadczeń opieki zdrowotnej pod względem medycznym Kierownik L'experta może tworzyć samodzielne stanowiska Kierowników medycznych dla poszczególnych dziedzin ochrony zdrowia.
2. Na stanowisko Kierownika medycznego może zostać powołana osoba z wykształceniem wyższym medycznym, posiadająca minimum tytuł magistra lub inny równorzędny.
3. Kierownicy medyczni, o których mowa w ust. 1, podlegają bezpośrednio Kierownikowi Kliniki.

&14

Do zadań Pracowników recepcji należy:

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

&15

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.

&16

1. 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.

&17

1. Poszczególne jednostki i komórki organizacyjne Kliniki 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.
2. Za prawidłowe współdziałanie odpowiada Dyrektor Zarządzający oraz Kierownicy poszczególnych jednostek i komórek organizacyjnych.

&18

1. Gospodarka finansowa, rachunkowość oraz obsługa kadrowa są prowadzone na zasadach obowiązujących właściciela.

**6. ORGANIZACJA I PRZEBIEG
OBSŁUGI PACJENTA W PUNKCIE REJESTRACJI
ORAZ PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH**

&19

1. Wszystkie świadczenia realizowane w Klinice, winny być wykonywane z należytą starannością, w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom fachowym i sanitarnym.
2. Klinika L'experta 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. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez osoby, które posiadają wymagane przepisami prawa kwalifikacje do ich wykonywania, potwierdzone stosownymi dyplomami, certyfikatami lub zaświadczeniami.

&20

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

&21

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, mailowo, poprzez kanały social media kliniki bądź telefonicznie.
2. Każdy pacjent informowany jest o terminie i miejscu planowanego świadczenia, a w przypadku osobistej rejestracji informację o planowanym świadczeniu otrzymuje na piśmie.
3. W punkcie rejestracji, poza możliwością ustalenia daty świadczenia, pacjent może uzyskać informacje na temat świadczeń dostępnych w placówce, 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.

&22

1. Każdy pacjent korzystający ze świadczeń opieki zdrowotnej w Klinice zobowiązany jest złożyć pisemne oświadczenie w karcie pacjenta 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,

&23

1. Pacjenci zobowiązani są do zgłaszania się w punkcie rejestracji w ustalonym terminie. Ze względów organizacyjnych niezbędne jest zachowanie punktualności zgłoszeń.
2. W przypadku gdy pacjent nie może stawić się w ustalonym terminie lub gdy zrezygnował ze świadczenia opieki zdrowotnej, obowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Klinikę w każdy dostępny sposób.

3. 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.

&24

1. 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 Klinikę.
2. W trakcie realizacji świadczenia pacjent ma prawo do uzyskania przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia i rokowaniu.
3. 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.
4. Pacjent ma prawo do poszanowania intymności i godności w trakcie realizacji świadczeń opieki zdrowotnej - osoba udzielająca ma obowiązek postępować w sposób zapewniający poszanowanie tego prawa.

&25

1. Lekarz poradni specjalistycznej 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.

7. ORGANIZACJA PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ

&26

1. Klinika L'experta udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie.

&27

1. Świadczenia zdrowotne odpłatne realizowane są na podstawie indywidualnego rozliczenia z pacjentem poprzez zakup konkretnej usługi,
2. Pacjent przed rozpoczęciem udzielania świadczenia zapoznaje się z ceną świadczenia obowiązującą w Klinice . Aktualny cennik dostępny jest w Recepcji oraz na stronie www.lexperta.pl w zakładce „Cennik”.
3. Pacjent reguluje należność za usługę przed jej rozpoczęciem.
4. Rezerwacja wizyt podochirurgicznych oraz konsultacyjnych ortodontycznych i stomatologicznych podlega następującym zasadom:
 - a. Podstawą ostatecznego potwierdzenia rezerwacji wizyt podochirurgicznych oraz konsultacyjnych jest dokonanie opłaty za wizytę w ciągu dnia, w której wstępna rezerwacja została dokonana.

- b. Wstępna rezerwacja zostaje założona przez pracownika kliniki L'experta na podstawie korespondencji mailowej, telefonicznej, osobistej lub innej. Po dokonaniu wstępnej rezerwacji pracownik kliniki L'experta przesyła meilowo potwierdzenie wstępnej rezerwacji wraz z fv proforma do opłacenia do końca dnia, w którym faktura proforma została przesłana.
 - c. Warunkiem potwierdzenia wstępnej rezerwacji (dokonanie rezerwacji) jest wykonanie płatności za fv proforma oraz przesłanie potwierdzenia zapłaty do końca dnia, w którym fv proforma została wysłana.
 - d. Po otrzymaniu potwierdzenia przelewu od pacjenta wizyta zostaje potwierdzona na ustalony wcześniej termin.
 - e. Brak potwierdzenia przelewu od pacjenta we wspomnianym w punkcie 4c terminie oznacza anulowanie wizyty.
 - f. Potwierdzone rezerwacje nie podlegają anulowaniu. Istnieje możliwość przesunięcia terminu wizyty podochirurgicznej oraz konsultacyjnej na późniejszy termin ale nie później niż 2 miesiące w stosunku do pierwotnego terminu. Chęć przesunięcia terminu musi być zgłoszona na minimum 7 dni przed terminem potwierdzonej rezerwacji.
 - g. W przypadku nie zgłoszenia się pacjenta w ustalonym terminie oraz braku informacji o chęci przesunięcia wizyty na co najmniej 7 dni przed jej planowanym terminem przedpłata nieodwracalnie przepada.
5. Zapłata za pozostałe świadczenia zdrowotne może być dokonana wpłatą gotówkową lub kartą płatniczą za pokwitowaniem oraz przelewem bankowym na podstawie wystawionej faktury.
 6. Każda indywidualna wpłata pacjenta musi zostać wprowadzona przez pracownika Recepcji do kasy fiskalnej, a pacjent otrzymuje paragon fiskalny.
 7. Na życzenie pacjenta, zamiast paragonu fiskalnego wystawiana jest faktura VAT.

&28

1. Pacjent ustala z pracownikiem Recepcji termin realizacji świadczeń, dokonując wyboru spośród terminów zaproponowanych przez pracownika Recepcji.
2. W przypadku braku możliwości zgłoszenia się w ustalonym terminie pacjent zobowiązany jest do poinformowania Kliniki nie później niż 14 dni przed ustalonym terminem realizacji usługi. Wówczas istnieje możliwość zmiany planowanego terminu świadczenia na inny zaproponowany przez Klinikę. W przeciwnym razie zarezerwowany przez pacjenta termin ulega wykreśleniu.
3. Jeżeli pacjent nie skorzysta z zakupionych wcześniej usług w jednym z zaproponowanych terminów ani nie poinformuje o swojej nieobecności we wskazanym w ust. 2 terminie, dokonana wpłata nie podlega zwrotowi.
4. W przypadku braku możliwości odbycia przez pacjenta świadczenia w ustalonym terminie z uwagi na stan zdrowia uniemożliwiający skorzystanie z wykupionej wcześniej usługi, dokonana wpłata za niewykorzystane świadczenia jest każdorazowo zwracana, po przedłożeniu pisemnego zaświadczenia od lekarza wskazującego okoliczności uniemożliwiające realizację usługi.

8. ZASADY UDOTĘPNIANIA DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

&29

1. Klinika 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, 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 2011 r. o działalności leczniczej, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia;
 - c) ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
 - d) uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
 - e) organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
 - f) podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;
 - g) zakładom ubezpieczeń, za zgodą pacjenta;
 - h) 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;
 - i) wojewódzkiej komisji do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych, w zakresie prowadzonego postępowania;
 - j) spadkobiercom w zakresie prowadzonego postępowania przed Wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych;
 - k) 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.

&30

1. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:

- 1) w oryginale do wglądu w siedzibie przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego
 - 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) przekazanie informatycznego nośnika danych z zapisaną dokumentacją,
 - 2) dokonanie elektronicznej transmisji dokumentacji,
 - 3) przekazanie papierowych wydruków - na żądanie uprawnionych podmiotów lub organów.

&31

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 Kliniki.
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. Klinika udostępnia dokumentację bez zbędnej zwłoki, w okresie do 10 dni roboczych.

&32

1. Za sporządzenie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej na elektronicznym nośniku danych, Klinika nie pobiera od Pacjenta żadnych opłat.

&33

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.

&34

1. Klinika 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.

&35

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.

9. PRZEPISY PORZĄDKOWE

&37

1. Każdy Pacjent korzystający z usług Kliniki 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.lexperta.pl oraz w Recepcji.
3. Każdy pacjent korzystający z usług Kliniki zobowiązany jest do przestrzegania zasad porządkowych obowiązujących w Klinice, a niewynikających bezpośrednio z treści Regulaminu, a przekazywanych ustnie przez pracowników Kliniki.

&38

Na terenie Kliniki istnieje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających.

&39

1. Pacjenci przebywający na terenie Kliniki zobowiązani są do poszanowania mienia będącego własnością Kliniki 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.

&40

1. Pacjenci obowiązani są przestrzegać norm społecznego zachowania, poszanowania godności i prywatności innych pacjentów oraz personelu Kliniki.
2. Pacjenci winni odnosić się kulturalnie i życzliwie do innych pacjentów i personelu Kliniki.

&41

Pacjenci Kliniki 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 Kliniki,
- 4) zakłócać realizacji świadczeń opieki zdrowotnej.

&42

1. Odzież wierzchnią pacjenci pozostawiają w szafach wskazanych przez pracowników recepcji.
2. Klinika nie odpowiada za rzeczy będące własnością pacjentów pozostawione w szatni,

szafkach lub pomieszczeniach Kliniki. Zaleca się pozostawienie wartościowych rzeczy w domu.

&43

Personel kliniki zobowiązany jest do:

- 1) noszenia odzieży ochronnej,
- 2) przestrzegania kolejności przyjęć pacjentów,
- 3) kulturalnego, życzliwego i powściągliwego zachowania wobec pacjentów oraz pozostałych osób personelu.

10. TRYB SKŁADANIA SKARG I WNIOSKÓW

&44

1. Pacjenci mogą składać skargi i wnioski dotyczące działalności Kliniki do Kierownika Kliniki.
2. Skargi i wnioski można składać na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres repcja@lexperta.pl
3. 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.

Warszawa, 10.01.2023

Kierownik Kliniki