

Regulamin organizacyjny Specjalistycznej Kliniki Chirurgii Szczękowo - Twarzowej

Ortognatyka-dr Jagielak

Al. Krakowska 54 Raszyn 05-555

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Wewnętrzny (zwany dalej również „Regulaminem”) obowiązuje na terenie Specjalistycznej Kliniki Chirurgii Szczękowo – Twarzowej Ortognatyka – dr Jagielak położonej przy Al. Krakowskiej 54 w Raszynie (zwana dalej również Kliniką). Do poszanowania postanowień Regulaminu obowiązane są zarówno osoby świadczące usługi medyczne związane z przedmiotem działalności Kliniki, personel pomocniczy, administracyjny, jak i wszyscy pacjenci Kliniki.
2. Każda osoba przebywająca na terenie Kliniki obowiązana jest zapoznać się z treścią Regulaminu. Za udostępnienie treści Regulaminu odpowiedzialny jest personel administracyjny Kliniki. Udostępnienie treści Regulaminu może nastąpić poprzez umieszczenie go w widocznym oraz dostępnym dla pacjentów miejscu na terenie Kliniki.
3. Warunkiem udzielenia pacjentowi świadczeń medycznych związanych z przedmiotem działalności Kliniki, jest zapoznanie się przez pacjenta z treścią Regulaminu. Pacjent potwierdza zapoznanie się z treścią Regulaminu podpisując zgodę na przeprowadzenie zabiegu medycznego.
4. Struktura organizacyjna Kliniki przedstawia się następująco: (załącznik nr 1.)
5. Każda osoba przebywająca na terenie Kliniki obowiązana jest zachowywać się w sposób przyzwoity i zgodny ze zwyczajowymi konwencjami społecznymi, a także obowiązana jest do poszanowania prywatności i praw innych osób przebywających na terenie Kliniki, mając na uwadze prawo każdego pacjenta do intymności i godności, w szczególności w zakresie rozpowszechniania informacji o stanie zdrowia pacjenta, o uzyskiwanym leczeniu, o chorobie i problemach, jakie mogą być z nią związane.
6. Poucza się pacjentów, aby nie pozostawiali cennych przedmiotów bez nadzoru. Cenne przedmioty, w szczególności takie jak biżuteria, telefony, sprzęt elektroniczny, większe sumy pieniędzy zaleca się pacjentom pozostawić w domu lub przekazać osobie towarzyszącej. Jeżeli pacjent nie ma takiej możliwości, zaleca się, aby o takim fakcie poinformował personel pomocniczy lub administracyjny Kliniki, który w miarę możliwości Kliniki zapewni bezpieczne przechowanie przedmiotów wartościowych w depozycie. Zastrzega się, iż przyjęcie przedmiotów wartościowych do depozytu następuje w miarę możliwości Kliniki, a personel może odmówić przyjęcia przedmiotów wartościowych do depozytu, jeżeli nie będzie w stanie zapewnić przechowania ich w bezpiecznym miejscu. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za szkody, jakie mogą powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą przedmiotów należących do pacjentów, które nie zostały przyjęte do przechowania w depozycie na terenie Kliniki.
7. Pacjenci obowiązani są stosować się do pouczeń, zaleceń i wskazówek osób świadczących usługi medyczne na terenie Kliniki, personelu pomocniczego i administracyjnego. Pacjenci mogą przebywać na terenie ogólnodostępnych pomieszczeń Kliniki. Pacjenci mają możliwość wstępu do pomieszczeń zabiegowych lub zapewniających opiekę okołoperacyjną dopiero po zasygnalizowaniu takiej możliwości przez osobę wykonującą zabieg medyczny lub członka personelu pomocniczego. Pacjenci nie mają wstępu do pomieszczeń przeznaczonych wyłącznie dla personelu Kliniki.

8. We wszystkich pomieszczeniach Kliniki obowiązuje zakaz palenia, spożywania napojów alkoholowych i innych środków odurzających. Klinika może odmówić udzielenia usług pacjentom znajdującym się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, nawet w przypadku z góry umówionej wizyty lub zabiegu. Sytuacja taka może zostać uznana przez Klinikę jako niezapowiedziana rezygnacja z wizyty lub zabiegu ze wszelkimi wynikającymi z Regulaminu i przepisów konsekwencjami.
9. Zabrania się wnoszenia na teren Kliniki broni, materiałów wybuchowych, łatwopalnych oraz innych materiałów lub przedmiotów niebezpiecznych.
10. Zabrania się wprowadzania na teren Kliniki zwierząt.
11. Wszelkie uwagi dotyczące pracy Kliniki, jej personelu, jakości usług lub propozycji zmian w funkcjonowaniu na przyszłość, pacjenci mogą zgłaszać członkom personelu administracyjnego w formie ustnej, lub w formie pisemnej – w postaci skargi lub wniosku – składanego w recepcji Kliniki.

II. Organizacja działania Kliniki

1. Przedmiotem działalności Kliniki są usługi medyczne (zwane również zabiegami medycznymi) oferowane z zakresu:
 - a) Chirurgii szczękowo – twarzowej, rekonstrukcyjnej, po urazowej
 - b) Chirurgii w zakresie implantologii stomatologicznej
 - c) Chirurgii plastycznej twarzy
 - d) Ortodoncji
 - e) Higieny profesjonalnej, wybielania zębów
 - f) Stomatologii (leczenie zachowawcze z endodoncją, estetycznej, dziecięcej)
 - g) Chirurgii stomatologicznej
 - h) Chirurgii onkologicznej
 - i) Protetyki stomatologicznej
 - j) Medycyny estetycznej
 - k) Laryngologii
 - l) Fizjoterapii
 - m) Rehabilitacji zdrowotnej narządu stomatognatycznego
 - n) Kompleksowej opieki okołoperacyjnej
 - o) Diagnostyki rtg (punktowa radiowizjografia cyfrowa, tomografia komputerowa, pantomograf)
 - p) Wydawanie opinii i orzeczeń lekarskich
2. Klinika zapewnia wykonywanie powyższych usług medycznych przez najwyższej klasy specjalistów oraz wyszkolony personel pomocniczy.
3. Klinika zapewnia wykonywanie powyższych usług medycznych w pomieszczeniach oraz przy wykorzystaniu sprzętu odpowiedniego do rodzaju wykonywanej działalności, spełniającego wszystkie stawiane przez przepisy prawa wymagania, w szczególności w zakresie warunków ogólnoprzestrzennych, sanitarnych i instalacyjnych. Pomieszczenia zabiegowe oraz oferujące kompleksową obsługę okołoperacyjną w Klinice zapewniają najwyższe możliwe standardy, a zabiegi wykonywane są przy wykorzystaniu sprzętu najnowszej generacji.
4. Usługi medyczne są udzielane na terenie Kliniki przez personel medyczny tj. lekarzy prowadzących indywidualną praktykę lekarską. Każdy z lekarzy posiada prawo do wykonywania zawodu lekarza w rozumieniu ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz. U. z 1997r. Nr 28, poz. 152 ze zm.), ubezpieczenie od

odpowiedzialności cywilnej w zakresie wykonywanej działalności. Żaden z lekarzy przeprowadzających w Klinice zabiegi medyczne nie jest zawieszony w prawie do wykonywania zawodu, ograniczony w wykonywaniu określonych czynności medycznych, ani też pozbawiony prawa do wykonywania zawodu.

5. Usługi pomocnicze z zakresu usług medycznych wykonywane są przez personel pomocniczy w postaci pielęgniarek lub pielęgniarzy, posiadających prawo do wykonywania zawodu w rozumieniu ustawy z dnia 15 lipca 2011r. o zawodach pielęgniarki i położnej (Dz. U. z 2011r. Nr 174, poz. 1039 ze zm.), oraz ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie wykonywanej działalności. Personelem pomocniczym w Klinice są również wykwalifikowane asystentki stomatologiczne oraz higienistki.
6. Usługi administracyjne wykonywane są przez wykwalifikowany personel administracyjny. Usługi administracyjne obejmują pozamedyczną obsługę pacjentów, niezbędną z uwagi na korzystanie przez pacjentów z usług medycznych, w tym umawianie terminów wizyt, przyjmowanie płatności, udzielanie pacjentom wszelkich niezbędnych, a dotyczących funkcjonowania Kliniki, informacji.

III. Rejestracja oraz zasady dokonywania płatności

1. Rejestracja pacjentów oraz umawianie terminów wizyt należy do zadań personelu administracyjnego Kliniki. Pacjent może uzgodnić termin wizyty u lekarza lub termin zabiegu medycznego osobiście w siedzibie Kliniki lub telefonicznie. Personel administracyjny ustala termin wizyty lub zabiegu według kolejności zgłaszania się pacjentów, w sposób dostosowany do kalendarza wizyt lub zabiegów, prowadzonych przez poszczególnych lekarzy oraz godzin pracy Kliniki. Pacjent powinien na życzenie personelu administracyjnego swój dowód osobisty lub inny dokument umożliwiający potwierdzenie tożsamości.
2. Zakres pytań zadawanych przez członka personelu administracyjnego powinien dotyczyć obszaru pozwalającego na dokonanie rejestracji zdarzenia (imię i nazwisko, pesel, adres zamieszkania, nr telefonu pacjenta, adres poczty elektronicznej). Członek personelu administracyjnego powinien zwrócić szczególną uwagę na prawo pacjenta do prywatności i nierozpowszechniania informacji dotyczących jego stanu zdrowia, ewentualnej choroby i problemach, jakie są z nią związane. W szczególności obowiązek ten obejmuje odebranie od pacjenta informacji umożliwiających rejestrację, w tym danych osobowych, czy też informacji o umawianym zabiegu, w taki sposób, aby do minimum ograniczyć możliwość zapoznania się z tymi informacjami przez osoby do tego niepowołane.
3. Na pierwszą wizytę rezerwujemy dla pacjenta maksymalnie 30 min (wyjątek stanowi konsultacja chirurga szczękowego – 60 min na jednego pacjenta)
4. Dłuższe zabiegi muszą być poprzedzone konsultacją w Klinice. O czasie potrzebnym na wykonanie zabiegu decyduje wyłącznie lekarz.
5. Lekarz nie udziela konsultacji przez telefon.
6. W przypadkach nagłych i bólowych staramy się wyznaczyć wizytę w najbliższym możliwym terminie.
7. Poza możliwością zapisania się do lekarza, pacjent powinien uzyskać od członka personelu administracyjnego kompletną informację o: zakresach świadczeń udzielanych w placówce, kolejce oczekujących na świadczenia, porach zapisywania się do lekarzy, wymaganych dokumentach koniecznych przy pierwszej wizycie u lekarza, zasadach udostępniania dokumentacji medycznej i innych informacji dotyczących pacjenta lub organizacji pracy Kliniki.

8. W sytuacji, gdy pacjent jest objęty leczeniem specjalistycznym oraz w sytuacji umawiania kolejnej wizyty, termin wizyty kontrolnej lub wizyty kolejnej powinien zostać ustalony podczas bieżącej wizyty u lekarza. Zapewnienie ciągłości leczenia należy bowiem do lekarza, a nie pracowników personelu administracyjnego, co wyklucza możliwość traktowania wymienionych pacjentów na równi z pacjentami zgłaszającymi się po raz pierwszy do Kliniki, którzy nie potrzebują natychmiastowej pomocy medycznej z zakresu specjalności Kliniki.
9. Klinika jest placówką prywatną i nie udziela świadczeń w ramach NFZ.
10. Płatność za wizytę oraz zabieg medyczny dokonywana jest w formie: gotówki, karty płatniczej lub przelewu bezgotówkowego na rachunek bankowy.
11. Płatność za wizytę lekarską/zabiegi medyczne wykonywane w Gabinetcie lekarskim (w znieczuleniu miejscowym), dokonywana jest po odbytej wizycie według zasad wymienionych w pkt 10 powyżej.
12. W przypadku zabiegów z zakresu chirurgii ortognatycznej, sposób płatności oraz ewentualne przyjmowanie przedpłat / zaliczek jest zależne od lekarza prowadzącego. Opłata za zabieg pobierana jest najpóźniej w dniu zabiegu, przed jego wykonaniem.
13. Cennik za wizyty i zabiegi u poszczególnych lekarzy jest do wglądu u pracowników personelu administracyjnego Kliniki oraz stanowi Załącznik dr 1 do Regulaminu – „Cennik usług”.
14. Rezygnacja pacjenta z usług Kliniki (wizyty lub zabiegu) może zostać wyrażona wprost lub w sposób dorozumiany, określony w pkt 15 i 16 poniżej.
15. Wizytę należy odwołać co najmniej na 1 dzień roboczy przed wyznaczoną wizytą.
16. Opłata za każdą nieodwołaną wizytę stomatologiczną, fizjoterapeutyczną lub konsultacyjną wynosi 50 zł za każde 30min.
17. Brak odwołania przez pacjenta umówionej i opłaconej wizyty lub umówionego i opłaconego w części lub w całości zabiegu w terminie, który umożliwiłby Klinice udzielenie w odwołanym terminie wizyty lub zabiegu świadczenia medycznego innemu pacjentowi oczekującemu na swoją kolej, skutkuje zaliczeniem kwoty wpłaconej przez pacjenta odwołującego wizytę lub zabieg, na poczet świadczenia usług medycznych, które Klinika była w gotowości mu świadczyć.
18. Odwołanie umówionego zabiegu na 72 godziny lub później, przed terminem tego zabiegu powoduje zaliczenie wpłaconej przez pacjenta odwołującego zabieg kwoty, na poczet świadczenia usług medycznych, które Klinika była w gotowości mu świadczyć.
19. Pacjenci zapisani na wizytę mają bezwzględne pierwszeństwo. Staramy się robić wszystko, żeby nie było opóźnień w przyjmowaniu pacjentów. Zdarzają się sytuacje nieprzewidziane, niezależne od lekarza które powodują, że zabiegi przedłużają się. W związku z powyższym prosimy, aby pacjenci podchodzili ze zrozumieniem do opóźnień.
20. Oprócz wykonania zaplanowanych na dany dzień zabiegów możemy przyjąć ponadplanowo wyłącznie pacjentów z powikłaniami bólowymi powstałymi w trakcie aktualnie prowadzonego w Klinice leczenia (kanałowego, protetycznego lub chirurgicznego). Pozostałe osoby wymagające pilnej interwencji lekarskiej zapisujemy na najbliższy wolny termin lub na listę rezerwową, ewentualnie kierujemy na ostry dyżur stomatologiczny, gdzie zostanie udzielona doraźna pomoc.

IV. Stosunek lekarz – pacjent

1. Lekarz prowadzący indywidualną praktykę lekarską na terenie Kliniki obowiązany jest wykonywać na rzecz pacjenta usługi medyczne z zakresu posiadanej specjalności z zachowaniem najwyższej staranności, zgodnie z najlepszą możliwą wiedzą i sztuką

- lekarską. Leczenie na terenie Kliniki odbywa się przy zachowaniu najwyższego szacunku dla pacjenta i jego prywatności.
2. Relacja między lekarzem, a pacjentem oparta jest na obustronnym zaufaniu.
 3. Lekarz wykonujący usługi medyczne na terenie Kliniki jest obowiązany poinformować swojego pacjenta o:
 - a) formie wykonywania zawodu (indywidualna praktyka lekarska), ponoszonej przez siebie odpowiedzialności i o posiadaniu ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej z zakresu prowadzonej działalności;
 - b) wszystkich dostępnych i odpowiadających potrzebom pacjenta metodach leczenia. W przypadku, gdy Klinika nie oferuje usługi najbardziej dopasowanej do potrzeb pacjenta, lekarz powinien skierować pacjenta do najbardziej właściwej jego zdaniem innej placówki, która zapewni pacjentowi właściwą opiekę;
 - c) stanie zdrowia pacjenta i proponowanym w związku z tym indywidualnym planie leczenia, który zgodnie z najlepszą wiedzą lekarską będzie najbardziej dopasowany do potrzeb pacjenta;
 - d) dalszym planie leczenia, obejmującym m.in. planowane wizyty, zabiegi okołoperacyjne lub pooperacyjne, które mają przyspieszyć proces gojenia, czy też dochodzenia przez pacjenta do pełni zdrowia;
 - e) lekarz powinien zaproponować pacjentowi zestaw środków i procedur, włącznie z modyfikacją dotychczasowego stylu życia lub żywienia pacjenta, które wspierają leczenie i minimalizują możliwe ryzyka;
 - f) zalecanym okresie pozostania pod wzmożoną opieką lekarską (obejmującą m.in. pobyt w Klinice), przewidywanym okresie gojenia i rekonwalescencji, możliwych komplikacjach i ryzykach oraz prawdopodobieństwach ich występowania.
 4. O kosztach zabiegu oraz o kosztach leczenia Pacjent zostanie poinformowane przez recepcję Kliniki.
 5. Pacjent ma obowiązek poinformować lekarza oraz fizjoterapeutę o swoim stanie zdrowia, w tym wszystkich chorobach, schorzeniach, nałogach oraz przyjmowanych lekach. Na życzenie lekarza pacjent powinien udzielić informacji o poprzednio przebytych chorobach, trybach leczenia i przyjmowanych lekach.
 6. Pacjent powinien udostępnić lekarzowi na jego życzenia wszelką dokumentację medyczną, która może mieć znaczenie dla bezpieczeństwa zabiegów realizowanych na terenie Kliniki.
 7. Naruszenie opisanych powyżej zasad współpracy między lekarzem, a pacjentem może zostać potraktowane jako brak niezbędnego zaufania w relacji między lekarzem, a pacjentem. Brak zaufania stanowi podstawę do odmowy dalszego leczenia pacjenta.

V. Zasady wykonywania zabiegów

1. Zabiegi medyczne na terenie Kliniki są wykonywane przez członków personelu medycznego w rozumieniu pkt II ppkt 4 Regulaminu, przy wykorzystaniu pomieszczeń i urządzeń Kliniki oraz asyście personelu pomocniczego.
2. Za przebieg zabiegu medycznego odpowiada co najmniej jeden lekarz posiadający specjalizację z dziedziny, której ten zabieg dotyczy.
3. Kwalifikacja do zabiegu następuje przez lekarza prowadzącego danego pacjenta, przy uwzględnieniu stanu zdrowia pacjenta, terminarza zabiegów prowadzonego przez danego lekarza, dostępności pomieszczeń i urządzeń niezbędnych do wykonania zabiegu i przy uwzględnieniu zasad opisanych w pkt III ppkt 1 – 8 Regulaminu.

4. Wszyscy członkowie personelu Kliniki, którzy uczestniczą w zabiegu obowiązani są wykonać go zgodnie z najwyższą starannością, swoją najlepszą wiedzą i zgodnie z zasadami sztuki lekarskiej. Obowiązani są ponadto do bezwzględnego przestrzegania zasad aseptyki i antyseptyki.
5. Lekarz, który będzie prowadził zabieg ma obowiązek:
 - a) udzielić pacjentowi wszelkich informacji na temat planowanego zabiegu, o postępowaniu związanym z planowanym zabiegiem, ryzykiem wystąpienia komplikacji i prawdopodobieństwie ich wystąpienia;
 - b) zapoznać pacjenta ze stanowiącym Załącznik nr 2 i nr 3 do Regulaminu formularzem „Świadoma zgoda na operację” oraz „Zgoda na operację” i uzyskać podpis pacjenta na wskazanym dokumencie;
 - c) zapoznać pacjenta ze stanowiącym Załącznik nr 4 do Regulaminu formularzem „Zalecenia przed i po zabiegu operacyjnym”;
 - d) odebrać od pacjenta stanowiący Załącznik nr 5 i 6 do Regulaminu wypełniony dokument „Ankieta stanu zdrowia”, „Ankieta epidemiologiczna”;
 - e) odebrać od pacjenta stanowiący Załącznik nr 7 do Regulaminu wypełniony dokument „Ankieta anestezyjologiczna” oraz poinformować o trybie konsultacji internistycznej i anestezyjologicznej, jeżeli jest ona konieczna wcześniej niż w dniu operacji;
 - f) odebrać od pacjenta niezbędną dokumentację medyczną. O zakresie tej dokumentacji decyduje lekarz prowadzący zabieg, zgodnie z najlepszą wiedzą oraz z uwzględnieniem charakteru planowanego zabiegu;
 - g) w przypadku pacjentów niepełnoletnich – odebrać stanowiący Załącznik nr 8 do Regulaminu wypełniony dokument „Zgoda rodzica lub opiekuna”
 - h) dobrowolna zgoda na udostępnienie wizerunku – stanowiąca Załącznik nr 9 do Regulaminu.
6. Lekarz, który będzie prowadził zabieg może skierować pacjenta na badania dodatkowe, w tym konsultację specjalistyczną, w szczególności w odniesieniu do pacjentów o podwyższonym ryzyku operacyjnym.
7. Brak współpracy pacjenta z lekarzem w zakresie zasad wykonywania zabiegów może zostać potraktowany jako rezygnacja pacjenta z umówionego zabiegu.
8. Rękojmia:
 - a) Zgodnie z Art.627- 646 Kodeksu Cywilnego pacjentowi przysługuje rękojmia. Udzielamy rocznej rękojmi na wykonane w gabinecie plomb (wypełnienia) oraz uzupełnienia protetyczne. Jeżeli w okresie rękojmi wypełnienie w zębie lub uzupełnienie protetyczne ulegnie deformacji, zmieni kolor lub swoje właściwości wówczas w ciągu 14 dni od zgłoszenia lub w terminie wymaganym przez proces technologiczny (w przypadku uzupełnienia protetycznego) zostanie nieodpłatnie naprawione lub wymienione na nowe.
 - b) Reklamacja nie jest uwzględniana w przypadku, gdy Pacjent:
 - przerwał zaplanowane leczenie lub jednocześnie leczy zęby w innym gabinecie;
 - nie stosuje się do zaleceń lekarza dotyczących higieny jamy ustnej i protez ruchomych oraz diety (np. po wybielaniu zębów);
 - nie zgłasza się na wizyty kontrolne po zakończeniu leczenia;
 - nie wykonał odbudowy protetycznej zęba po leczeniu kanałowym;
 - użytkuje lub przechowuje protezy niezgodnie z zaleceniami lekarza;
 - SAMODZIELNIE lub w innym gabinecie dokonuje korekt, przeróbek, napraw uzupełnienia protetycznego;

- uległ wypadkowi w wyniku, którego doszło do uszkodzenia uzupełnień;
 - cierpi na bruksizm (zgrzytanie zębami);
 - ma postępujące zaniki kostne powodujące osiadanie protezy;
 - uszkodził protezę poza jamą ustną;
 - na prośbę pacjenta wykonano alternatywny a nie optymalny plan leczenia.
- c) Powikłania niepodlegające reklamacji - przed zaplanowaniem leczenia pacjent musi być świadomy, że pomimo największej staranności lekarza w trakcie leczenia może dojść do niechcianych i niepodlegających reklamacji powikłań takich jak:
- ból leczonego zęba lub tkanek otaczających;
 - szczękościsk;
 - pęknięcie, złamanie zęba;
 - bolesność tkanek miękkich, obrzęk, ropień, krwiak, przedłużone krwawienie (po zabiegach chirurgicznych);
 - podwyższona temperatura ciała, złe samopoczucie;
 - reakcja alergiczna na zastosowane leki;
 - zaostrzenie współistniejących schorzeń;
 - nadwrażliwość zębów po wybielaniu;
- d) Wystąpienie powyższych powikłań może spowodować u pacjenta między innymi:
- dyskomfort i stres spowodowany bólem;
 - konieczność przyjmowania leków mających znaczenie u kierowców i kobiet w ciąży;
 - problemy z jedzeniem i mówieniem, problemy estetyczne;
 - nieplanowane wcześniej leczenie kanałowe zęba;
 - nie przewidzianą wcześniej ekstrakcję zęba;
- e) Do większości z wymienionych powikłań dochodzi sporadycznie i mijają szybko, bez śladu, to jednak nie należy planować poważnych zabiegów stomatologicznych przed ważnymi wydarzeniami takimi jak np.: wyjazd na urlop czy rodzinna uroczystość.

VI. Współpraca z innymi podmiotami leczniczymi

1. Klinika, w tym lekarze, diagnosta i pozostały personel, współdziała z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, a także z placówkami edukacyjnymi, placówkami opieki społecznej, organizacjami pozarządowymi oraz innymi instytucjami, w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, w szczególności poprzez kierowanie do innych placówek w celu konsultacji specjalistycznych, zlecenie badań laboratoryjnych niewykonywanych w Klinice, kierowanie na zabiegi specjalistyczne, o ile nie ma możliwości ich wykonania w Klinice. Szczegółowe zasady współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą określają przepisy prawa oraz postanowienia umów zawartych pomiędzy tymi podmiotami a Kliniką.
2. W ramach współpracy z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą Klinika może przyjmować, konsultować, diagnozować i leczyć pacjentów na podstawie pisemnego zlecenia lekarza.
3. Klinika wykonuje kontrole testy badań diagnostycznych innych podmiotów wykonujących działalność leczniczą i sam zleca takie badania kontrolne innym podmiotom wykonującym działalność w celu utrzymania wysokiego poziomu usług.
4. Klinika realizuje świadczenia lecznicze i diagnostyczne we własnym zakresie oraz korzysta z usług oferowanych przez inne podmioty wykonujące działalność leczniczą na podstawie zawartych umów

VII. Prawa pacjentów

1. Klinika zapewnia przestrzeganie zagwarantowanych ustawowo praw pacjenta.
2. Szczegółowa informacja dotycząca praw pacjenta zawarta jest w „Wyciągu z ustawy o prawach pacjenta”, który zawiera wykaz praw pacjenta, jakie są przewidziane w ustawie

z dnia 6 listopada 2008r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2009r. Nr 52, poz. 417 ze zm.) i znajduje się w recepcji Kliniki.

3. Realizacja poszczególnych praw pacjenta następuje przy uwzględnieniu przedmiotu działalności Kliniki i formy, w jakiej na jej terenie udzielane są świadczenia medyczne (indywidualne praktyki lekarskie), co może stanowić ustawowo przewidziane wyłączenia stosowania niektórych praw pacjentów.
4. Mając na uwadze, iż pacjent ma prawo do zachowania w tajemnicy przez osoby wykonujące zawód medyczny informacji z nim związanych, a uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu medycznego, wprowadza się poniższe reguły służące realizacji prawa pacjenta do informacji:
 - a) pacjent ma prawo uzyskać drogą telefoniczną informacje wyłącznie z zakresu przedmiotu działalności Kliniki, osób wykonujących zabiegi medyczne i zakresu ich specjalizacji, najbliższych terminów wizyt i zabiegów, a także informacji dotyczących obowiązującego w Klinice cennika usług;
 - b) pacjent ma możliwość umówienia terminu wizyty lekarskiej osobiście, w siedzibie Kliniki lub telefonicznie;
 - c) klinika nie udziela drogą telefoniczną innych niż wymienione powyżej informacji. W szczególności nie jest możliwe uzyskanie drogą telefoniczną potwierdzenia terminu wizyty, badań lub zabiegu, potwierdzenia dokonania płatności, czy też jakichkolwiek innych informacji odnoszących się do stanu zdrowia pacjenta, wyników badań, zabiegów lub innych informacji umożliwiających potwierdzenie faktu korzystania przez pacjenta z usług Kliniki. Odstępstwo od powyższych zasad może być negocjowane przez pacjenta, pod warunkiem zaproponowania przez niego bezpiecznej metody weryfikacji tożsamości przez telefon. Metoda bezpiecznej weryfikacji może polegać m.in. na podaniu przez pacjenta wybranego uprzednio hasła lub udzieleniu odpowiedzi na pytanie identyfikujące.
 - d) pacjent ma prawo uzyskać informacje na tematy powyżej osobiście, w siedzibie Kliniki lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Podstawą do realizacji prawa pacjenta do informacji drogą poczty elektronicznej jest wypełnienie przez pacjenta osobiście formularza zgody na przekazywanie informacji, stanowiącego Załącznik nr 8 do Regulaminu oraz podanie osobistego i bezpiecznego adresu poczty elektronicznej, do którego dostęp ma wyłącznie pacjent.
5. Klinika udostępnia pacjentowi na jego życzenie dotyczącą go dokumentację medyczną. Realizacja tego prawa następuje w formie:
 - a) osobistego wglądu pacjenta w dotyczące jego osoby dokumenty, w siedzibie Kliniki;
 - b) sporządzenia na żądanie pacjenta odpowiednich wyciągów, odpisów lub kopii;
 - c) poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeżeli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji.
6. Za udostępnienie dokumentacji medycznej w formie wyciągu, odpisu lub kopii Klinika pobiera opłatę. Wysokość opłat za jedną stronę wyciągu, odpisu lub kopii ustalana jest przez Klinikę z poszanowaniem wyrażonych w art. 28 ustawy z dnia 6 listopada 2008r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta zasad ustalających maksymalne stawki opłat. Informację o opłatach udzielana jest przez personel administracyjny Kliniki.
7. Pacjent może upoważnić inną osobę do uzyskiwania od Kliniki w jego imieniu informacji dotyczących jego stanu zdrowia. Podstawą jest wypełnienie i podpisanie przez pacjenta stanowiącego Załącznik nr 8 do Regulaminu formularza „Upoważnienie innej osoby”, w którym pacjent wskaże osobę uprawnioną. Do osoby upoważnionej przez pacjenta do

uzyskiwania w jego imieniu informacji stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu i właściwe przepisy zawierające regulacje w zakresie prawa pacjenta do informacji. Pierwsze przekazanie informacji osobie upoważnionej przez pacjenta powinno poprzedzać okazanie przez osobę upoważnioną dokumentu umożliwiającego potwierdzenie jej tożsamości.

8. Tryb składania skarg i wniosków:
 - a) Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń medycznych w siedzibie Kliniki, ma prawo do złożenia pisemnej lub ustnej skargi do kierownika jednostki.
 - b) Odpowiedź na skargę lub wniosek powinna być udzielona w przeciągu 30 dni.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Odmowa stosowania się do postanowień niniejszego Regulaminu przez pacjenta może zostać potraktowana jako rezygnacja pacjenta z usług medycznych oferowanych przez Klinikę. W takiej sytuacji pacjent może zostać poproszony o opuszczenie terenu Kliniki.
2. Odmowa stosowania się do postanowień niniejszego Regulaminu przez członka personelu medycznego może zostać potraktowana jako poważne naruszenie zasad współpracy.
3. Odmowa stosowania się do postanowień niniejszego Regulaminu przez członka personelu pomocniczego lub administracyjnego może zostać potraktowana jako poważne naruszenie zasad współpracy lub podstawowych obowiązków pracowniczych.
4. Integralną częścią Regulaminu są następujące Załączniki:
 - a) Załącznik nr 1 – Schemat struktury organizacyjnej
 - b) Załącznik nr 2 – „Świadoma zgoda na operację”
 - c) Załącznik nr 3 – „Zgoda na operację”
 - d) Załącznik nr 4 – „Zalecenia przed i po zabiegu operacyjnym”
 - e) Załącznik nr 5 – „Ankieta stanu zdrowia”
 - f) Załącznik nr 6 – „Ankieta epidemiologiczna”
 - g) Załącznik nr 7 – „Ankieta anestezyjologiczna”
 - h) Załącznik nr 8 – „Zgoda rodzica opiekuna”
 - i) Załącznik nr 9 – „Zgoda na przetwarzanie wizerunku”
 - j) Załącznik nr 10 – „Cennik usług”
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje z dniem podpisania.