

REGULAMIN

TICKET TO LA SPÓŁKA Z OGRANICZONA ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

Spis treści:

- I. Postanowienia ogólne;
- II. Struktura organizacyjna zakładu leczniczego; organizacja oraz zadania jednostki i komórek organizacyjnych zakładu leczniczego;
- III. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych oraz organizacja przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat;
- IV. Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą;
- V. Prowadzenie dokumentacji w podmiocie leczniczym oraz wysokość opłat za udostępnianie dokumentacji medycznej;
- VI. Prawa i obowiązki pacjenta; reklamacje;
- VII. Zasady współpracy z lekarzami;
- VIII. Sposób kierowania jednostką i komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego;
- IX. Postanowienia końcowe.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Podstawa działania

Ticket to LA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością jest podmiotem leczniczym działającym na podstawie:

- 1) Obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności:
 - a) ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
 - b) ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty;
 - c) ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej;
 - d) ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych;
- 2) Wpisu Podmiotu leczniczego do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą
 - nr księgi rejestrowej: 000000252484,
 - organ rejestrowy: Wojewoda zachodniopomorski,
 - data wpisu do rejestru 09.06.2022r.

3) Regulaminu organizacyjnego.

§ 2

Oznaczenie podmiotu leczniczego i zakładu leczniczego

1. Podmiot leczniczy działa pod firmą Ticket to LA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
2. Ticket to LA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wpisana jest do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000955219.
3. Podmiot leczniczy wykonuje działalność leczniczą w zakładzie leczniczym Ticket to LA Aesthetic and Medical Clinic.

§ 3

Regulamin

1. Regulamin organizacyjny, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady działalności oraz udzielenia świadczeń zdrowotnych w Podmiocie leczniczym.
2. Regulamin określa w szczególności:
 - 1) cele i zadania Podmiotu leczniczego;
 - 2) strukturę organizacyjną zakładu leczniczego;
 - 3) rodzaj działalności leczniczej i zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
 - 4) proces udzielania świadczeń zdrowotnych, w tym jego przebieg i miejsce udzielania świadczeń;
 - 5) organizację przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat;
 - 6) prowadzenie dokumentacji w Podmiocie leczniczym;
 - 7) organizację i zadania komórek organizacyjnych zakładu leczniczego oraz warunki współdziałania między tymi komórkami;
 - 8) wysokość opłaty za udostępnianie dokumentacji medycznej;

- 9) prawa i obowiązki pacjenta, w tym prawa pacjenta w zakresie składania reklamacji;
- 10) zasady współpracy z lekarzami;
- 11) sposób kierowania jednostką lub komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego.

§ 4

Siedziba

Siedzibą Podmiotu leczniczego jest Stargard.

§ 5

Miejsce udzielania świadczeń

1. Miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych jest lokal mieszczący się przy ul. Niepodległości 59/11, 73-110 Stargard.
2. Podmiot leczniczy może świadczyć specjalistyczne usługi zdrowotne na rzecz innych podmiotów leczniczych zgodnie z zawartymi umowami.

§ 6

Cel

Celem Podmiotu leczniczego jest organizowanie i udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych tj. leczniczych usług specjalistycznych służących zachowaniu, przywracaniu i poprawie stanu zdrowia oraz wykonywanie innych działań medycznych w porozumieniu z pacjentem tj. działań *wiążących się z ingerencją w tkanki ludzkie, wykonywanych przez lekarzy, służącym przywracaniu lub poprawie fizycznego, umysłowego i społecznego samopoczucia pacjenta, poprzez poprawę jego wyglądu.*

§ 7

Zadania

Do zadań Podmiotu leczniczego należy w szczególności udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych, w tym w szczególności diagnostyka i leczenie w zakresie dziedzin medycznych poszczególnych komórek organizacyjnych zakładu leczniczego jak i udzielanie indywidualnych porad i konsultacji.

§ 8

Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

1. Podmiot leczniczy wykonuje działalność leczniczą w formie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są w następującym zakresie:
 - 1) Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne w dziedzinach:
 - a) chirurgia ogólna;
 - b) chirurgia plastyczna;
 - c) okulistyka;
 - d) medycyna estetyczna
 - e) diagnostyka obrazowa (USG),
 - f) dermatologia.
 - 2) Profilaktyka i zdrowie:
 - a) gabinet diagnostyczno- zabiegowy.

II. STRUKTURA ORGANIZACYJNA ZAKŁADU LECZNICZEGO

ORGANIZACJA ORAZ ZADANIA JEDNOSTKI I KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH ZAKŁADU LECZNICZEGO

§ 9

Struktura organizacyjna

1. Strukturę organizacyjną podmiotu leczniczego Ticket to LA sp. z o.o. stanowią:
 - 1) zakład leczniczy, o którym mowa w § 10;
 - 2) jednostka organizacyjna, o której mowa w § 11;
 - 3) komórki organizacyjne, o których mowa w § 12.
2. Schemat struktury organizacyjnej Podmiotu leczniczego określa załącznik nr 1 do Regulaminu.

§ 10

Zakład leczniczy

Zakładem leczniczym Podmiotu leczniczego Ticket to LA sp. z o.o. jest Ticket to LA Aesthetic and Medical Clinic mieszczący się w Stargardzie przy ul. Niepodległości 59/11, 73-110 Stargard.

§ 11

Jednostka organizacyjna i jej zadania

1. Jednostką organizacyjną Podmiotu leczniczego jest Ticket to LA Aesthetic and Medical Clinic mieszczący się w Stargardzie przy ul. Niepodległości 59/11, 73-110 Stargard.
2. Do zadań jednostki organizacyjnej Ticket to LA Aesthetic and Medical Clinic, o której mowa w ust. 1, należą w szczególności:
 - 1) realizacja świadczeń zdrowotnych i innych zadań przydzielonych w oparciu o postanowienia Regulaminu, ustawę z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej lub inne obowiązujące przepisy prawa oraz uchwały osób zarządzających Podmiotem;
 - 2) inicjowanie działań służących skuteczniejszej realizacji zadań;
 - 3) opracowywanie planu finansowego i inwestycyjnego na dany rok, realizacja zadań z nich wynikających;
 - 4) podejmowanie działań mających na celu pozyskiwania ponadplanowych środków finansowych na zadania realizowane przez jednostkę organizacyjną;
 - 5) przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych w zakresie gromadzonych informacji;
 - 6) realizowanie innych zadań, przypisanych podmiotom leczniczymi i określonych przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

§ 12

Komórki organizacyjne i zakresy ich działania

1. W strukturze organizacyjnej wyodrębnia się następujące komórki organizacyjne:

1. Poradnia dermatologiczna,
2. Pracownia USG,
3. Gabinet diagnostyczno- zabiegowy,
4. Poradnia chirurgii ogólnej,
5. Poradnia chirurgii plastycznej,
6. Poradnia okulistyczna.

2. Komórki organizacyjne udzielają świadczeń zdrowotnych służących profilaktyce, zachowaniu, przywracaniu i poprawie stanu zdrowia oraz wykonywanie innych działań medycznych w porozumieniu z pacjentem tj. działań *wiążących się z ingerencją w tkanki ludzkie, wykonywanych przez lekarzy, służącym przywracaniu lub poprawie fizycznego, umysłowego i społecznego samopoczucia pacjenta, poprzez poprawę jego wyglądu.*

§ 13

Zakres czynności pracowników i współpracowników

1. Szczegółowy zakres czynności pracownika Podmiotu leczniczego określa umowa o pracę oraz indywidualny zakres czynności pracownika.
2. Szczegółowy zakres czynności współpracownika Podmiotu leczniczego określa umowa cywilnoprawna sporządzona w związku z powierzeniem określonych czynności w Podmiocie leczniczym.

§ 14

Kierowanie Podmiotem oraz współdziałanie wewnątrz Podmiotu

1. Podmiotem kieruje i reprezentuje na zewnątrz Hubert Bogacki będący Prezesem zarządu Ticket to LA sp. z o.o.
2. Komórki organizacyjne oraz osoby wykonujące pracę bądź świadczące usługi w ramach tych komórek, obowiązane są do współdziałania dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu pod względem diagnostyczno-leczniczym, pielęgnacyjnym i administracyjno-gospodarczym.
3. Współdziałanie, o którym mowa w ust. 2, odbywa się z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta.
4. Za prawidłowe współdziałanie odpowiedzialny jest Hubert Bogacki bądź inne osoby przez niego wyznaczone.

III. PRZEBIEG PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH ORAZ ORGANIZACJA PROCESU

UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH W PRZYPADKU POBIERANIA OPŁAT

§ 15

Organizacja świadczeń zdrowotnych

1. Podmiot organizuje świadczenia zdrowotne w sposób zapewniający pacjentom najdogodniejszą formę korzystania ze świadczeń.
2. W przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych uwzględnia się:
 - 1) prawa i obowiązki pacjenta wynikające z obowiązujących przepisów prawa;
 - 2) wymogi określone w obowiązujących przepisach prawa;
 - 3) zasady wynikające z procedur i standardów postępowania wdrożonego,
 - 4) zasady wynikające z obowiązujących standardów medycznych.
3. Podmiot i jego pracownicy zobowiązują się zachować w tajemnicy informacje dotyczące pacjenta uzyskane w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych.

§ 16

Godziny otwarcia

1. Podmiot leczniczy jest czynny od poniedziałku do soboty w godzinach od 12.00 do 21:00.
2. Informacje o godzinach otwarcia są umieszczone w miejscach ogólnie dostępnych dla pacjentów oraz na stronie internetowej www.tickettola.pl
3. Świadczenia zdrowotne udzielane są w godzinach otwarcia Podmiotu, w terminie i czasie wcześniej ustalonym.

§ 17

Rejestracja

1. Pacjent zgłaszając się do Podmiotu leczniczego w celu uzyskania świadczenia zdrowotnego zobowiązany jest mieć przy sobie i okazać na wezwanie:
 - 1) dokument potwierdzający tożsamość.
2. Rejestracja pacjentów odbywa się osobiście lub za pośrednictwem osoby trzeciej:
 - 1) w siedzibie Podmiotu leczniczego;
 - 2) telefonicznie;
 - 3) internetowo przez serwisy i aplikacje :
3. Aby móc korzystać z usługi świadczonej przez Podmiot, polegającą na udostępnieniu Pacjentowi możliwości umawiania i rezerwacji terminu wizyty drogą elektroniczną, należy zapoznać się dokładnie z treścią Regulaminu oraz zaakceptować jego warunki. Brak akceptacji warunków Regulaminu uniemożliwia korzystanie z ww. usługi.
4. Rezerwacja terminu wizyty odbywa się za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu zamieszczonego na stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę”.
5. Pacjent rezerwujący wizytę zobowiązany jest w szczególności uzupełnić formularz o wymagane dane: imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail, podanie pozostałych danych w pozostałych polach formularza nie jest obowiązkowe.
6. Podanie danych przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem jego oświadczenia o zgodności z prawdą wszelkich danych udostępnionych Podmiotowi oraz posiadaniu pełnej zdolności do czynności prawnych, lub w przypadku jej ograniczenia posiadaniu niezbędnej zgody opiekuna prawnego.
7. Pacjent ma prawo zgłaszać reklamacje związane z usługą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Podmiotu wskazany w niniejszym Regulaminie.
8. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi maksymalnie 14 dni roboczych licząc od daty otrzymania reklamacji.
9. Dostęp do Strony internetowej i formularza rejestracji wizyty możliwy jest na urządzeniu komputerowym lub mobilnym przy spełnieniu następujących warunków:
 1. korzystania z jednej z następujących przeglądarek: Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari,
 2. korzystanie z jednego z systemów operacyjnych: Windows, macOS, Linux/Ubuntu,
 3. minimalne wymagania sprzętowe:
 - a. Procesor Pentium 4 lub nowszy wspierający SSE2 (wszystkie współczesne procesory),
 - b. 512MB pamięci RAM dla systemów 32-bitowych oraz 2GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych,
 - c. minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku do przechowywania danych tymczasowych i ciasteczek,
 - d. stałe połączenie do sieci Internet.
10. Do dokonania rezerwacji za pośrednictwem formularza konieczne jest posiadanie przez Pacjenta konta

poczty elektronicznej oraz numeru telefonu komórkowego

§ 18

Płatności za świadczenia zdrowotne

1. Świadczenia zdrowotne udzielane przez Podmiot leczniczy są dla pacjenta odpłatne.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane w Podmiocie leczniczym nie są refundowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

§ 19

Wysokość opłat za świadczenia

Podmiot pobiera opłaty zgodnie z cennikiem udostępnionym Podmiocie leczniczym oraz na stronie internetowej www.ticketola.pl

§ 20

Zasady udzielania świadczeń odpłatnych

1. Odpłatne świadczenia zdrowotne są udzielane:
 - 1) w sposób nieograniczający dostępności świadczeń dla pacjentów;
 - 2) w sposób zapewniający poszanowanie zasady sprawiedliwego, równego i przejrzystego dostępu do świadczeń opieki zdrowotnej;
 - 3) zgodnie z kryteriami medycznymi.

§ 21

Sposoby płatności

1. Pacjent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za wizytę podczas rejestracji w recepcji przed umówioną wizytą.
2. Dostępnymi w Podmiocie leczniczym formami płatności są:
 - 1) gotówka;
 - 2) karta płatnicza;
 - 3) BLIK;
 - 4) przelew na konto bankowe;
 - 5) karta podarunkowa,
 - 6) voucher.

IV. WARUNKI WSPÓŁDZIAŁANIA Z INNYMI PODMIOTAMI WYKONUJĄCYMI DZIAŁALNOŚĆ LECZNICZĄ

§ 22

Współpraca z innymi podmiotami

1. W celu zapewnienia prawidłowości leczenia pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, Podmiot leczniczy współdziała z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą lub udzielającymi świadczeń zdrowotnych na rzecz tych pacjentów.
2. Współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą odbywa się z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta oraz niniejszego regulaminu.

§ 23

Inne usługi

Podmiot leczniczy może wykonywać usługi medyczne na rzecz innych podmiotów wykonujących działalność leczniczą, na podstawie zawartych umów, określających rodzaj wykonywanych świadczeń zdrowotnych i usług z nimi związanych, sposób ich realizacji i zasady płatności.

V. PROWADZENIE DOKUMENTACJI W ZAKŁADZIE LECZNICZYM ORAZ WYSOKOŚĆ OPŁAT ZA UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

§ 24

Sporządzanie, treść i przechowywanie, rodzaje dokumentacji medycznej

1. Podmiot prowadzi dokumentację dotyczącą organizacji i funkcjonowania Podmiotu.
2. Podmiot prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych oraz zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

3. Dokumentacja medyczna prowadzona jest w postaci papierowej lub elektronicznej.
4. Dokumentację medyczną w Podmiocie prowadzi się zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
5. W przypadku konieczności dokonania modyfikacji wpisu elektronicznego z zakończonej wizyty, konieczne jest utworzenie nowego wpisu, bez modyfikacji wpisu podstawowego. Każda zmiana wpisu musi zawierać wskazanie przyczyny modyfikacji.
6. Wszelkie dokumenty, które wymagają pisemnego podpisu pacjenta (np. zgoda na zabieg, upoważnienie do udzielania informacji o stanie zdrowia) są odbierane od pacjentów bez pośrednio przed udzieleniem świadczenia zdrowotnego.
7. We wpisie z każdej wizyty muszą się znaleźć następujące informacje:
 - a) cel wizyty i ocena stanu ogólnego pacjenta,
 - b) dane z badania podmiotowego,
 - c) dane z badania przedmiotowego,
 - d) zalecenia, ustalony z pacjentem sposób i zakres udzielania świadczenia zdrowotnego,
 - g) opis przebiegu i skutków badania, wykonanego zabiegu, operacji,
 - h) informacje o lekach, wraz z dawkowaniem, lub wyrobach medycznych przepisanych pacjentowi na receptach lub zleceniach na zaopatrzenie w wyroby medyczne, jeżeli zostały przepisane;
 - i) ustalenie terminu badania, wizyty kontrolnej,
 - j) inne informacji, które lekarz uznaje za istotne dla oceny przebiegu wizyty.
8. Wpisy w dokumentacji medycznej, zawierające tzw. literówki, uznaje się za wykonane bez wymaganej staranności.
9. Podmiot przechowuje dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami.
10. Dokumentacja medyczna przechowywana jest w pomieszczeniach:
 - 1) siedziby;
 - 2) archiwum zewnętrznego, zgodnie z zawartą umową.
11. Dokumentacja administracyjna i pracownicza przechowywana jest w pomieszczeniach siedziby. Dokumenty archiwalne, rachunkowe oraz dokumentację kadrową przechowuje zewnętrzne biuro rachunkowe.
12. Zadaniem Podmiotu leczniczego jest prowadzenie dokumentacji medycznej związanej z udzielaniem pacjentom świadczeń zdrowotnych. Dokumentacja medyczna składa się z:
 - 1) dokumentacji indywidualnej wewnętrznej;
 - 2) dokumentacji indywidualnej zewnętrznej;
 - 3) wewnętrznej dokumentacji zbiorczej.
13. Dokumentację indywidualną wewnętrzną stanowi historia zdrowia i choroby pacjenta.
14. Dokumentację indywidualną zewnętrzną stanowią:
 - 1) skierowania na badania diagnostyczne lub konsultacje;
 - 2) zaświadczenia;
 - 3) orzeczenia;
 - 4) opinie lekarskie;
 - 5) zwolnienia lekarskie.
15. Wewnętrzną dokumentację zbiorczą stanowią w szczególności:
 - 1) rejestr przyjętych pacjentów – w formie elektronicznej;
 - 2) rejestr zabiegów wykonywanych w gabinecie zabiegowym – w formie elektronicznej i papierowej;
 - 3) rejestr nieprawidłowych wyników badań – w formie papierowej;
 - 4) rejestr zdarzeń medycznych niepożądanych – w formie papierowej;
16. Podmiot leczniczy prowadzi archiwum dokumentacji medycznej pacjentów.
17. Wewnętrzna dokumentacja medyczna pacjenta, któremu Podmiot leczniczy udzielił świadczenia zdrowotnego, stanowi jego własność.
18. Wewnętrzna dokumentacja medyczna pacjenta, któremu zakończono udzielać świadczenie zdrowotne przekazywana jest do archiwum.

§ 25

Udostępnianie dokumentacji medycznej

1. Podmiot udostępnia dokumentację medyczną pacjentom, ich przedstawicielom ustawowym lub osobom przez nich upoważnionym, a także osobom bliskim oraz innym podmiotom lub organom uprawnionym na

podstawie art. 26 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

2. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:

- 1) do wglądu w Podmiocie leczniczym;
 - 2) poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów, kopii lub wydruków;
 - 3) poprzez wydanie oryginału za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, na żądanie organów władzy publicznej albo sądów powszechnych, a także w przypadku gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia pacjenta;
 - 4) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
 - 5) na informatycznym nośniku danych.
3. Kopię dokumentacji medycznej udostępnia się na wniosek uprawnionego.
4. Podmiot zobowiązany jest do wydania kopii dokumentacji medycznej bez zbędnej zwłoki, jednakże nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia złożenia wniosku.
4. Udostępnianie dokumentacji medycznej następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
5. Udostępnianie pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie przez niego upoważnionej dokumentacji medycznej zbiorczej następuje w sposób, o którym mowa w ust. 2 pkt 1 i 2, poprzez wskazanie jedynie tych informacji, które dotyczą pacjenta objętego indywidualnym wnioskiem.
6. W przypadku wydania na żądanie uprawnionych organów i instytucji oryginałów dokumentacji medycznej w Podmiocie leczniczym należy pozostawić kopię lub pełny odpis wydanej dokumentacji.

§ 26

Opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej

1. Za udostępnianie dokumentacji medycznej w formie opisanej w par.25 ust.2 Podmiot pobiera opłatę. Wysokość opłaty określa cennik stanowiący załącznik nr 2 do Regulaminu.
2. Opłaty, o której mowa w ust. 1, nie pobiera się w przypadku udostępnienia dokumentacji medycznej pacjentowi albo jego przedstawicielowi ustawowemu po raz pierwszy w żądanym zakresie i w sposób, o którym mowa w par. 25 ust.2 lub w związku z postępowaniem przed wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych.

§ 27

Przekazywanie informacji i danych osobowych

1. Zakres danych umieszczanych w indywidualnej i zbiorczej wewnętrznej dokumentacji medycznej prowadzonej przez Podmiot leczniczy określają odrębne przepisy.
2. Ruch pacjentów może być rejestrowany za pomocą systemu ewidencji elektronicznej.
3. Zbiory informacji sporządzone i utrwalone na komputerowych nośnikach informacji prowadzone są z zachowaniem selektywności dostępu do zbioru informacji, w sposób uniemożliwiający dostęp osobom nieuprawnionym oraz zapewniający ochronę przed zniszczeniem i utratą.

VI. PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTA; REKLAMACJE

§ 28

Prawa pacjenta

1. Pacjentowi korzystającemu ze świadczeń zdrowotnych przysługują prawa określone w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz w przepisach odrębnych.
2. Informacja o prawach pacjenta udostępniana jest w Podmiocie leczniczym poprzez:
 - 1) okazanie przepisów ustawy, o której mowa w ust. 1, na wniosek pacjenta;
 - 2) umieszczenie spisu praw pacjenta w miejscu ogólnodostępnym.

§ 29

Prawo do informacji

1. Pacjent, w tym małoletni po ukończeniu 16 roku życia, ma prawo do uzyskania od lekarza informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych i możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu.
2. Udzielanie informacji innym osobom może mieć miejsce wyłącznie za zgodą pacjenta.

§ 30

Zgoda pacjenta

1. Przeprowadzanie badania lub udzielenie świadczenia zdrowotnego może być wykonane wyłącznie po wyrażeniu zgody przez pacjenta na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
2. Zgoda pacjenta na świadczenia zdrowotne udzielana jest na formularzach zgody.

§ 31

Obowiązki w zakresie informowania

1. Obowiązkiem lekarza jest udzielić pacjentowi wszelkich informacji niezbędnych do świadomego wyrażenia zgody na poszczególne świadczenia zdrowotne.
2. Podmiot leczniczy informuje pacjenta, że warunkami ustalenia rzeczywistego stanu zdrowia pacjenta są:
 - 1) udzielanie prawdziwej i możliwie pełnej informacji o swoim stanie zdrowia, dolegliwościach, objawach i okolicznościach ich powstania bądź odczuwania;
 - 2) okazywanie na wezwanie lekarza wyników badań lub dokumentacji medycznej z innych podmiotów leczniczych;
 - 3) wykonywanie zalecanych badań diagnostycznych.
3. Lekarz zobowiązany jest do poinformowania pacjenta o braku możliwości określenia stanu zdrowia lub jego kontroli w przypadku niewykonania zleconych badań, poinformowania pacjenta o niebezpieczeństwach związanych z nieprzestrzeganiem zaleceń oraz omówić ryzyka rozwoju choroby i jej powikłań, poinformowania pacjenta o niebezpieczeństwie nawrotu choroby lub jej powikłań związanych z przedwczesnym kończeniem zalecanej terapii lub jej samodzielnym modyfikowaniem, poinformowania pacjenta o konieczności informowania innych lekarzy o przyjmowanych lekach.
4. W przypadku, w którym pacjent odmawia poddania się badaniom diagnostycznym lub świadczeniom zdrowotnym, lekarz obowiązany jest poinformować pacjenta o negatywnych następstwach, które mogą wynikać z niewykonania świadczenia. Jeżeli pacjent nadal odmawia poddania się badaniom diagnostycznym lub świadczeniom leczniczym zleconym przez lekarza, lekarz ma prawo zwrócenia się do pacjenta o złożenie stosownego oświadczenia na piśmie.

§ 32

Zasady udzielania świadczeń zdrowotnych małoletnim

1. Pacjent do momentu ukończenia 18 roku życia korzysta ze świadczeń zdrowotnych jedynie w obecności przedstawiciela ustawowego.
2. Pacjent może być przyjęty na planową wizytę w obecności opiekuna faktycznego, o ile przedstawiciel ustawowy wyrazi na to zgodę w formie pisemnej lub ustnej.
3. Pacjent pomiędzy 16 a 18 rokiem życia może być przyjęty bez przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego, o ile przedstawiciel ustawowy wyrazi na to pisemną zgodę.

§ 33

Dokumentowanie zgody

Wszystkie okoliczności związane z udzieleniem zgody przez pacjenta lub jej odmową podlegają wpisowi do historii zdrowia i choroby pacjenta.

§ 34

Obowiązki pacjenta

1. Do obowiązków pacjenta należy:
 - 1) przestrzeganie regulaminu Podmiotu leczniczego;
 - 2) przestrzeganie zasad higieny osobistej;
 - 3) stosowanie się do przepisów o bezpieczeństwie, higienie i zagrożeniu pożarowym;
 - 4) posiadanie przy sobie dokumentu potwierdzającego tożsamość;
 - 5) szanowanie mienia Podmiotu leczniczego.
2. Pacjent może zostać zobowiązany przez pracownika recepcji lub osobę z personelu medycznego do okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość. W razie braku okazania lub odmowy okazania takiego dokumentu personel może odmówić zarejestrowania na wizytę lub przeprowadzenia wizyty.

§ 35

Zakazy

1. Zakazuje się na terenie Podmiotu leczniczego prowadzenia wszelkiej działalności akwizycyjnej i handlowej bez uzyskania uprzedniej zgody Podmiotu leczniczego.
2. Zakazuje się palenia tytoniu, w tym papierosów elektronicznych, spożywania alkoholu oraz używania jakichkolwiek środków psychoaktywnych na terenie siedziby.
3. Zakazuje się wprowadzania zwierząt na teren Podmiotu leczniczego.

§ 36

Wizyta

1. Pacjent jest obowiązany zgłosić się w rejestracji Podmiotu leczniczego na minimum 10 minut przed

planowaną godziną wizyty w celu zarejestrowania się w recepcji.

2. W przypadku spóźnienia się pacjenta na wizytę, lekarz ma prawo: przyjąć go w wyznaczonym przez siebie czasie albo odmówić przyjęcia go na wizytę.

3. W przypadku niemożności stawienia się na umówionej wizycie pacjent jest obowiązany do powiadomienia o odwołaniu wizyty. Podmiot leczniczy ma prawo żądania przedpłaty na kolejne wizyty wobec pacjenta, który 3-krotnie nie poinformował wcześniej o odwołaniu wizyty i nie stawiał się na wizytę.

4. W przypadku agresywnego lub niezgodnego z zasadami współżycia społecznego zachowywania się pacjenta, lekarz ma prawo odmówić realizacji usługi.

5. Jeżeli w trakcie wizyty zostały zrealizowane dodatkowe świadczenia pacjent obowiązany jest zgłosić się w recepcji w celu uiszczenia należności.

§ 37

Reklamacje

1. Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń zdrowotnych w Podmiocie leczniczym ma prawo do złożenia reklamacji.

2. Reklamacje składa się w formie pisemnej, ustnej w rejestracji/telefonicznie lub na adres mailowy recepca@ttla.pl

3. Odpowiedź na reklamację jest udzielana listownie lub mailowo w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. W sprawach zawiłych lub w przypadkach wymagających podjęcia czynności wyjaśniających albo skierowania wystąpienia do innych jednostek lub instytucji odpowiedź na reklamację powinna być udzielona w terminie 1 miesiąca od dnia złożenia reklamacji.

5. W wyjątkowych przypadkach termin ten może być przedłużony na okres do 2 miesięcy.

VII. ZASADY WSPÓŁPRACY Z LEKARZAMI

§ 38

Obowiązki osób wykonujących zawody medyczne

Obowiązki osób wykonujących zawody medyczne jest w szczególności:

- 1) punktualne rozpoczynanie pracy zgodnie z ustalonym grafikiem wizyt;
- 2) informowanie o planowanych nieobecnościach w pracy z minimum 2-tygodniowym wyprzedzeniem;
- 3) prowadzenie dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wytycznymi Podmiotu leczniczego;
- 4) weryfikacja grafiku wizyt w celu wykluczenia możliwości pominięcia pacjenta umówionego na wizytę;
- 5) informowanie na piśmie o problemach powstałych przy wykonywaniu świadczeń zdrowotnych, w tym o sporach z pacjentami w związku z wykonywanymi świadczeniami zdrowotnymi;
- 6) stosowanie się do zasad bezpieczeństwa systemu IT Mia Podmiotu leczniczego (logowanie, wylogowywanie się) po zakończeniu wizyty oraz nieprzekazywanie danych logowania osobom trzecim);
- 7) weryfikowanie tożsamości pacjenta zgłaszającego się na wizytę;
- 8) informowanie pacjentów o opłatach za wykonane dodatkowo świadczenia i konieczności ich uiszczenia;
- 9) noszenie odpowiedniej odzieży medycznej;
- 10) zwrot klucza do gabinetu lekarskiego oraz dokumentacji medycznej do recepcji po zakończeniu pracy;
- 11) uczestniczenie w szkoleniach podnoszących kwalifikacje.

VIII. SPOSÓB KIEROWANIA JEDNOSTKĄ I KOMÓRKAMI

ORGANIZACYJNYMI ZAKŁADU LECZNICZEGO

§ 39

Kierowanie podmiotem leczniczym

1. Kierowanie Podmiotem leczniczym należy do Huberta Bogackiego, Prezesa zarządu Ticket to La sp. z o.o.
2. Kierujący podmiotem może powierzyć określone czynności z zakresu zarządzania podmiotem pracownikowi lub współpracownikowi.
3. Do kompetencji osób zarządzających Podmiotem leczniczym należy:

- 1) reprezentowanie Podmiotu na zewnątrz;
- 2) prowadzenie bieżących spraw Podmiotu związanych z administrowaniem i organizacją jego pracy;
- 3) zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Podmiotu leczniczego - zgodnie z jego celem;
- 4) koordynowanie i nadzorowanie pracy poszczególnych komórek i pracowników i współpracowników w celu osiągnięcia przez firmę jak najlepszej efektywności i zamierzonych wyników;
- 5) kształtowanie dobrego imienia i pozytywnego wizerunku firmy wśród pracowników i współpracowników oraz na rynku;
- 6) podejmowanie decyzji w sprawach współpracy gospodarczej z innymi podmiotami;
- 7) podejmowanie decyzji w sprawach związanych z nawiązywaniem, zmianą i rozwiązywaniem stosunku pracy;
- 8) kierowanie pracą podległego personelu;
- 9) wydawanie zarządzeń wewnętrznych regulujących bieżącą działalność Podmiotu.

IX.

INFORMACJA DLA KONSUMENTA

1. Pacjent/Klient jako konsument, mogą bez podania przyczyny odstąpić od zawartej umowy o świadczenie usług, o których mowa w par.1 ust. 2 i 3 (dalej: Umowa) w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych. Po upływie tego terminu prawo do odstąpienia od umowy w tym trybie wygasa.
2. W celu wykonania prawa odstąpienia od umowy pacjent/klient musi poinformować Podmiot o decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednostronnego oświadczenia.
3. Oświadczenie o odstąpieniu może być złożone z wykorzystaniem wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik nr 3 do Umowy. Bieg terminu na odstąpienie od Umowy rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy.
4. Do zachowania terminu na odstąpienie od Umowy wystarczy wysłanie przez pacjenta/klienta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przez upływem terminu do odstąpienia od umowy:

- pisemnie na adres Podmiotu: adres ul. Niepodległości 59/11, 73-110 Stargard
- za pomocą poczty elektronicznej na adres recepja@ttla.pl

5. W przypadku odstąpienia od Umowy, pacjent/klient niezwłocznie prześle Podmiotowi na trwałym nośniku (np. na wskazany przez podmiot adres poczty elektronicznej) potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą. Podmiot, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, dokona zwrotu wynagrodzenia lub zaliczki lub zadatku uiszczonego przez pacjenta/klienta zgodnie z Umową, przy użyciu takiego samego sposobu płatności w jaki zostało uiszczone, chyba że pacjent/klient wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu płatności.
7. Pacjent/klient traci prawo do odstąpienia od Umowy, jeżeli:
 - a. wyraził zgodę na wykonanie świadczenia wynikającego z Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy,
 - b. świadczenie wynikające z Umowy zostało wykonane w całości.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 40

Zagadnienia dodatkowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania przez osoby zarządzające Podmiotem leczniczym.
2. Z treścią Regulaminu zostają zapoznani wszyscy pracownicy i współpracownicy Podmiotu leczniczego.

3. Zmiany Regulaminu będą wprowadzone pisemnie i podawane do wiadomości pracowników współpracowników i pacjentów.

Załącznik nr 1

Struktura organizacyjna Podmiotu leczniczego

TICEKT TO LA AETHETIC AND MEDICAL CLINIC

PIEŁĘGNIARKI

LEKARZE SPECJALIŚCI

ADMINISTRACJA

TICKET TO LA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

repcja@t

Załącznik 2

Wysokość opłaty za kopię dokumentacji medycznej

Opłata za wydanie dokumentacji medycznej, w przypadku żądania przez pacjenta lub opiekuna prawnego dokumentacji medycznej po raz drugi w tym samym zakresie wynosi:

- a) 0,44 zł – za kopię lub wydruk z systemu informatycznego (opłata za jedną stronę)
- b) 2,49 zł – za informatyczny nośnik danych,
- c) 12,47 zł – za wyciąg lub odpis dokumentacji (jedna strona).

W przypadku wysłania dokumentacji medycznej pocztą tradycyjną opłata wynosi:

- a) 18 zł przesyłka krajowa
- b) 30 zł zagraniczna

Załącznik 3

Wzór formularza odstąpienia od umowy

imię i nazwisko:

adres:

adres e-mail:

Do:

.....

adres e-mail:

Niniejszym informuję, iż odstępuję od **Umowy** zawartej w dniu

podpis

data: _____