



D A G D E R M

DERMATOLOGIA | MEDYCYNĄ ESTETYCZNĄ

Організаційний регламент спеціалізованої лікарської практики DAGDERM

§ 1. Загальні положення

1. Цей Регламент визначає організаційні засади діяльності Спеціалізованої лікарської практики DAGDERM, яку провадить Agnieszka Staniewska, а також регулює порядок діяльності закладу відповідно до положень Закону від 15 квітня 2011 року «Про лікувальну діяльність» (Dz. U. з 2011 р., № 112, поз. 654) з подальшими змінами.
2. Суб'єкт лікування функціонує на підставі запису до Реєстру суб'єктів, що здійснюють лікувальну діяльність, який веде Воєвода Мазовецький, під номером 000000225180.
3. Цей Регламент, серед іншого, визначає:
 - цілі та обсяг діяльності
 - організаційну структуру
 - тип та доступність медичних послуг
 - розташування закладів
 - процедури надання медичних послуг
 - спосіб управління організаційними підрозділами
 - принципи співпраці персоналу
 - чинні тарифи на медичні послуги.
4. У значенні цього Регламенту застосовуються такі визначення:
 - **Регламент** - цей документ, що регулює організацію та принципи роботи закладу.
 - **Власник** - Agnieszka Staniewska.
 - **Медичний персонал** - лікарі, медсестри та інші спеціалісти, які працюють за трудовим договором або цивільно-правовими договорами.
 - **Медична документація** - збір даних, що стосуються процесу лікування пацієнтів, який ведеться відповідно до Закону від 6 листопада 2008 року про права пацієнта та Уповноваженого з прав пацієнта.
 - **Медичні послуги** - спеціалізовані консультації та дерматологічні процедури, що надаються в амбулаторних умовах.
 - **Закон** - Закон від 15 квітня 2011 року про лікувальну діяльність.

§ 2. Цілі та завдання

1. Основною метою спеціалізованої лікарської практики DAGDERM є надання високоспеціалізованої дерматологічної допомоги, що включає профілактику, діагностику та лікування шкірних захворювань. Заклад прагне надавати медичні послуги на найвищому рівні, використовуючи сучасні методи терапії та передові технології.
2. До основних завдань суб'єкта лікування, зокрема, належать:
 - надання медичних послуг у сфері загальної та естетичної дерматології, венерології та дерматохірургії
 - застосування діагностичних і лікувальних методів, що відповідають сучасному рівню медичних знань
 - забезпечення доступу до сучасного медичного обладнання, що відповідає чинним стандартам якості та безпеки

- постійне підвищення професійної кваліфікації персоналу шляхом навчання та участі в наукових конференціях
- організація роботи, що гарантує високу доступність послуг та комфорт для пацієнтів
- дотримання принципів професійної деонтології та захисту прав пацієнтів
- реалізація освітніх та профілактичних заходів у галузі дерматології.

§ 3. Сфера діяльності та надані послуги

1. Спеціалізована лікарська практика DAGDERM здійснює лікувальну діяльність у сфері амбулаторних дерматологічних послуг.
2. Обсяг наданих послуг включає:
 - комплексні спеціалізовані медичні послуги в галузі дерматології та венерології, дерматохірургії та естетичної медицини.
3. У рамках спеціалізованої лікарської практики DAGDERM функціонують такі організаційні підрозділи:
 - Організаційна одиниця Спеціалізована лікарська практика DAGDERM Ursus - Дерматологічна поліклініка (VII-001).
 - Організаційна одиниця Спеціалізована лікарська практика DAGDERM Wola - Дерматологічна поліклініка (VII-002).
 - Організаційна одиниця Спеціалізована лікарська практика DAGDERM Ursynów - Дерматологічна поліклініка (VII-003).
 - Організаційна одиниця Спеціалізована лікарська практика DAGDERM Wilanów - Дерматологічна поліклініка (VII-004).
 - Організаційна одиниця Спеціалізована лікарська практика DAGDERM Natolin - Дерматологічна поліклініка (VII-005).
4. Медичні послуги надаються в п'яти закладах суб'єкта лікування, розташованих за такими адресами:
 - вул. Tomcia Palucha 37, приміщення U2, 02-495 Варшава.
 - вул. Wolska 81, приміщення U3, 01-229 Варшава.
 - вул. Pasaż Ursynowski 1, приміщення U17, 02-784 Варшава.
 - вул. F.M. Lanciego 16, приміщення 199, 02-792 Варшава.
 - пр. Rzeczypospolitej 12/96, 02-972 Варшава.
5. Усі заклади DAGDERM відповідають правовим вимогам щодо лікувальної діяльності та пристосовані до характеру медичних послуг, що надаються, забезпечуючи пацієнтам високий стандарт догляду та безпеки.

§ 4. Організація та завдання окремих організаційних підрозділів клініки DAGDERM та спосіб управління

1. Діяльністю клініки DAGDERM керує власниця Agnieszka Staniewska.
2. Власниця клініки DAGDERM відповідає за всі організаційні питання та зовнішнє представництво суб'єкта.
3. Власниця клініки DAGDERM має повні повноваження та обов'язки, що впливають з чинного законодавства у сфері лікувальної діяльності.



DAGDERM

DERMATOLOGIA | MEDYCYNĄ ESTETYCZNA

4. Під наглядом власниці працює Генеральний директор, який відповідає за оперативне управління закладами та нагляд за щоденною діяльністю клініки DAGDERM.
5. З метою забезпечення ефективного управління, власниця може призначати такі керівні посади:
 - Керівник відділу адміністрації.
 - Керівник відділу косметології та реєстрації.
6. Керівники відділу адміністрації та відділу косметології та реєстрації безпосередньо підпорядковуються Генеральному директору та Власнику.
7. Кожен заклад клініки DAGDERM має свого Керівника, який відповідає за організацію та нагляд за лікувальною діяльністю в даному місці.
8. Керівники клінік в окремих закладах підпорядковуються як Керівнику відділу адміністрації, так і Керівнику відділу косметології та реєстрації, а також Генеральному директору.
9. У разі, якщо керівні посади, про які йдеться вище, не зайняті, власниця клініки DAGDERM бере на себе відповідальність за виконання передбачених завдань або доручає їх іншим працівникам.
10. Персонал клініки DAGDERM відповідає, головним чином, за:
 - організацію роботи в реєстрації
 - нагляд за правильним процесом обслуговування пацієнтів у реєстрації
 - дотримання високих гігієнічних стандартів та безпечних умов праці
 - належне використання та утримання медичного обладнання в закладах
 - своєчасне та правильне проведення розрахунків за надані послуги та стягнення оплати
 - виконання обов'язків, доручених Генеральним директором або власником клініки Dagderm.
13. До основних обов'язків Керівника відділу адміністрації належить нагляд за адміністративною організацією роботи в закладах та забезпечення ефективного адміністративного обслуговування пацієнтів.
14. Керівник відділу косметології та реєстрації відповідає за організацію роботи реєстрації, нагляд за командою, забезпечення високої якості обслуговування пацієнтів та координацію діяльності у сфері косметології.
15. Керівники (опікуни) окремих закладів відповідають за організацію та нагляд за роботою у своїх підрозділах, включаючи забезпечення високої якості послуг.
16. До завдань окремих закладів клініки DAGDERM належить надання комплексної дерматологічної допомоги, діагностика, лікування та профілактика захворювань шкіри, волосся та нігтів, а також направлення пацієнтів на обстеження або до інших спеціалістів у разі потреби.
17. Усі організаційні підрозділи клініки DAGDERM, а також особи, що надають послуги в рамках цих підрозділів, зобов'язані співпрацювати з метою забезпечення

ефективного, відповідного законодавству та високоякісного функціонування клініки DAGDERM у діагностичній та адміністративній сферах.

18. За ефективну співпрацю відповідають власник клініки DAGDERM та Керівники окремих підрозділів та відділів.
19. Фінансова діяльність, бухгалтерський облік та кадрова служба клініки DAGDERM здійснюються відповідно до чинного законодавства та внутрішніх організаційних процедур.

§ 5. Організація надання медичних послуг

1. Медичні послуги надаються суб'єктом лікування на платній основі.
2. Оплата за медичні послуги здійснюється шляхом придбання конкретної послуги, що відбувається при бронюванні терміну на обрану медичну послугу в певний день, у спеціаліста.
3. Пацієнт бронює термін медичної послуги, звертаючись до працівника реєстрації закладу особисто або онлайн, вибираючи доступні варіанти.
4. Перед початком надання послуги пацієнт інформується про чинну ціну даної послуги. Прайс-лист послуг доступний як в реєстрації, так і на веб-сайті www.dagderm.pl в розділі «Прайс-лист».
5. У випадку очного візиту пацієнт оплачує послугу після її завершення.
6. Існує можливість оплати очного візиту до його початку за допомогою онлайн-платежу. Якщо після початку надання медичної послуги виявиться, що необхідно сплатити додаткову плату (наприклад, за додаткові послуги), пацієнт зобов'язаний врегулювати різницю після візиту.
7. У випадку онлайн-відеоконсультації пацієнт зобов'язаний здійснити повну оплату послуги до початку візиту.
8. Усі платежі, здійснені пацієнтом, повинні бути зареєстровані працівником реєстрації в касовому апараті, а пацієнт отримує фіскальний чек.
9. За бажанням пацієнта, замість фіскального чека, виставляється рахунок-фактура. Пацієнт повинен повідомити про бажання отримати рахунок-фактуру до виставлення чека.
10. Пацієнт має право на повне повернення сплаченої суми у разі скасування візиту не пізніше ніж за 6 годин до запланованого часу його початку. У разі скасування візиту за 6 годин або менше до запланованого часу його початку або нез'явлення на візит без його попереднього скасування DAGDERM має право утримати частину сплаченої суми, що відповідає витратам, пов'язаним із бронюванням часу прийому та перебуванням лікаря в готовності надати медичну послугу, при цьому ця сума може дорівнювати всій сплаченій вартості. За згодою DAGDERM утримані таким чином кошти можуть бути зараховані в рахунок наступного лікарського прийому.
11. У разі бажання перенести заплановану медичну послугу, за умови повідомлення про це не пізніше ніж за шість годин до запланованого часу прийому, пацієнт не несе додаткових витрат, а оплата за послугу переноситься на нову дату візиту.

12. У випадку запізнення пацієнта на візит, час надання послуги відповідно скорочується на час запізнення. Якщо пацієнт запізниться більш ніж на 5 хвилин, без попереднього повідомлення про запізнення, це буде розцінено як відмова від візиту та вважатиметься нескасованим візитом. Після цього часу спеціаліст має право прийняти наступного пацієнта.
13. За день до призначеного візиту пацієнт отримує нагадування у вигляді SMS-повідомлення, що містить дату та час запланованого візиту. Пацієнт має можливість скасувати візит телефоном або відповідним SMS-повідомленням з текстом «НЕ БУДУ».
14. Суб'єкт лікування залишає за собою право провести верифікацію особи пацієнта перед початком візиту.
15. Верифікація особи пацієнта здійснюється на підставі дійсного посвідчення особи, паспорта або іншого документа, що посвідчує особу, з фотографією, що містить дані, які дозволяють ідентифікувати пацієнта.
16. Неможливість верифікації особи пацієнта працівником реєстрації або лікарем, у випадку онлайн-візиту, призводить до неможливості реалізації візиту.
17. Пацієнт приймає до відома, що відмова від верифікації особи або її неможливість призводить до відмови в наданні медичної послуги та обов'язку сплатити повну вартість послуги.
18. Суб'єкт лікування не несе відповідальності за якість з'єднання та інші технічні проблеми, які можуть виникнути до або під час онлайн-візиту.

§ 6. Організація та хід обслуговування пацієнта в пункті реєстрації та процес надання медичних послуг у клініці DAGDERM

1. Медичні послуги, що надаються клінікою Dagderm, повинні здійснюватися відповідно до найвищих стандартів, забезпечуючи відповідність чинним нормам щодо якості медичних послуг та санітарних умов.
2. Клініка забезпечує належну організацію медичних послуг, прагнучи створити для пацієнтів максимально зручні умови користування доступними послугами, при цьому забезпечуючи їх належну доступність.
3. Медичні послуги надаються кваліфікованим медичним персоналом на основі актуальних знань, відповідно до норм законодавства та принципів професійної етики.
4. Процес надання послуг починається в пункті реєстрації, де пацієнти можуть записатися на візит. Реєстрація може здійснюватися особисто, онлайн, телефоном або через довірену особу, відповідно до норм законодавства.
5. Кожен пацієнт інформується про термін та місце надання медичної послуги в ясний і зрозумілий спосіб.
6. У пункті реєстрації пацієнт має можливість отримати детальну інформацію щодо доступних послуг, включаючи їх прайс-листи, очікуваний час очікування, терміни запису та необхідні документи і направлення. Пацієнт також інформується про правила, що стосуються медичної документації та організації роботи клініки. Детальні дані надаються за бажанням пацієнта.

7. Пацієнт, що користується послугами клініки Dagderm, зобов'язаний дотримуватися Регламенту, ознайомившись з його змістом перед користуванням медичними послугами.
8. Пацієнти зобов'язані з'являтися в пункт реєстрації на візит у встановлений термін. З огляду на організацію роботи клініки, пацієнт повинен прибути щонайменше за 10 хвилин до запланованого візиту, щоб дотриматися пунктуальності.
9. У разі неможливості з'явитися на призначений візит або відмови від нього, пацієнт зобов'язаний негайно повідомити клініку, використовуючи доступні канали зв'язку, такі як телефон, SMS-повідомлення або електронна пошта на адресу recepja@dagderm.pl.
10. У ситуаціях, які унеможливають дотримання спочатку встановленого терміну візиту, пацієнт буде поінформований про новий термін візиту за допомогою доступних засобів зв'язку.
11. Клініка Dagderm докладє всіх зусиль, щоб мінімізувати будь-які незручності, що виникають через затримки в реалізації запланованих візитів або процедур. Однак, у ситуаціях, коли час візиту або процедури перевищує очікуваний, пацієнт може бути поінформований про затримку, яка виникає через необхідність забезпечення належної медичної допомоги.
12. У випадку необхідності виконання процедур під місцевою анестезією, пацієнт зобов'язаний прибути до реєстрації клініки щонайменше за 40 хвилин до призначеного візиту або відповідно до попередніх вказівок персоналу клініки.
13. Медичні послуги надаватимуться по можливості в день звернення або в інший узгоджений термін, відповідно до графіку медичних послуг у клініці, з урахуванням доступних термінів.
14. Під час надання послуг пацієнт має право отримати ясну і зрозумілу інформацію про свій стан здоров'я, діагноз, доступні методи лікування, ризики, пов'язані з їх застосуванням, а також прогнози та результати лікування.
15. Пацієнт має право надати згоду на проведення певної медичної послуги або відмовитися від такої згоди після отримання повної інформації про запропоноване лікування. У випадку процедур, пов'язаних з підвищеним ризиком, згода повинна бути надана в письмовій формі.
16. Пацієнт має право на повагу до своєї гідності та приватності під час надання медичних послуг. Медичний персонал зобов'язаний забезпечувати це право під час надання послуг.
17. Пацієнт входить до кабінету лише після виклику медичним персоналом, включаючи лікаря, медсестру або медичного асистента.
18. Пацієнт має право увійти до кабінету самостійно або з супроводжуючою особою, за умови, що лікар, який надає послугу, дасть на це згоду.
19. Лікар, що надає медичні послуги в клініці Dagderm, відповідає за: проведення медичного опитування та об'єктивного обстеження, встановлення діагнозу, розробку плану лікування, видачу необхідних направлень, рецептів, замовлень на медичні вироби або довідок, правильне заповнення медичної документації відповідно до чинних норм законодавства та внутрішніх правил клініки.

20. Під час візиту до закладів DAGDERM можуть використовуватися інструменти на основі штучного інтелекту (ШІ) з метою допомоги у фіксації, упорядкуванні та архівуванні інформації, наданої Пацієнтом під час візиту, а також для правильного та повного ведення медичної документації. Такі інструменти мають допоміжний характер, а за остаточний зміст медичної документації відповідає особа, яка надає медичну послугу.

§ 7. Правила прийому неповнолітніх пацієнтів

1. Неповнолітнім пацієнтом є особа, яка не досягла 18 років, відповідно до ст. 10 § 1 Цивільного кодексу. Неповнолітній пацієнт може користуватися медичними послугами, що надаються клінікою Dagderm, виключно за згодою та в присутності законного представника (наприклад, батька) або особи, уповноваженої законним представником, у письмовій формі, на виконання ролі фактичного опікуна. Неповнолітній пацієнт не має права самостійно приймати рішення щодо лікування або проходити візит самостійно. Слід, однак, зазначити, що фактичний опікун може дати згоду лише на проведення обстежень, а не на надання інших медичних послуг, таких як введення ліків, проведення щеплень або процедур.
2. Пацієнт, який досяг 16 років, має право висловити згоду на проведення обстежень або інших медичних послуг. У такому випадку, щодо неповнолітнього пацієнта віком 16-18 років, вимагається подвійна згода: законного представника та самого пацієнта.
3. Неповнолітній пацієнт віком від 16 до 18 років може висловити заперечення щодо надання медичної послуги, незважаючи на згоду, надану законним представником. У такому випадку необхідно отримати згоду опікунського суду.

§ 8. Відмова, зміна та скасування медичної послуги

1. Суб'єкт лікування залишає за собою право відмовити в реалізації медичної послуги або візиту в наступних випадках:
 - пацієнт не відповідає кваліфікаційним критеріям для виконання послуги, що буде підтверджено лікарем або медсестрою
 - пацієнт або його законний представник відмовляється підписати необхідні згоди на проведення послуги
 - у випадку процедур, що вимагають фотодокументації, пацієнт не дає згоди на виконання знімків області тіла, що підлягає процедурі, незважаючи на те, що ці фотографії є частиною медичної документації і без письмової згоди пацієнта не можуть бути надані, опубліковані або відтворені
 - пацієнт перебуває в стані, який унеможливорює проведення послуги, наприклад, під впливом алкоголю або наркотиків, або його гігієнічний стан є надзвичайно занедбаним (за винятком випадків, що вимагають негайного медичного втручання)
 - пацієнт не дотримувався рекомендацій лікаря, наприклад, не виконав необхідні діагностичні обстеження або не надав їх результати у встановлений термін
 - суб'єкт лікування не має можливості підтвердити особу пацієнта на підставі документа, що посвідчує особу
 - на території закладу сталася аварія технічної інфраструктури, наприклад, електроенергії або водопостачання, що унеможливорює проведення візиту
 - з епідеміологічних міркувань або в ситуаціях, що вимагають забезпечення безпеки пацієнтів та персоналу закладу, виконання послуги не є можливим

- пацієнт не дотримувався інструкцій щодо підготовки до візиту або послуги, наприклад, не провів необхідні обстеження перед процедурою
 - пацієнт не здійснив оплату за медичну послугу відповідно до правил, визначених у цьому регламенті.
2. У разі необхідності відмови в реалізації послуги з причин, зазначених у пункті 1, суб'єкт лікування має право відмовитися від договору з пацієнтом з причин, що лежать на його боці.
 3. Суб'єкт лікування залишає за собою можливість зміни терміну візиту у випадку виникнення обставин, що унеможливають його реалізацію. Про таку зміну пацієнт буде поінформований не пізніше, ніж за годину до запланованої послуги. Суб'єкт лікування може здійснити максимум три зміни терміну візиту, а пацієнт погоджується, що це не є підставою для відмови від договору або вимагання повернення плати (якщо застосовується).
 4. Година призначеної медичної послуги є орієнтовною і може бути перенесена. Пацієнт приймає до відома, що в такій ситуації йому не надаються жодні компенсації, а послуга підлягає повній оплаті.
 5. Якщо пацієнт не поінформує реєстрацію про запізнення і з'явиться на візит із запізненням, що перевищує 10 хвилин, суб'єкт лікування може відмовити в наданні послуги або, на власний розсуд, виконати її після завершення візитів усіх пацієнтів, записаних на цей день, за умови отримання згоди лікаря.
 6. У випадку неможливості надання послуги у встановлений термін, суб'єкт лікування негайно поінформує пацієнта про ситуацію, що склалася, та запропонує новий термін.

§ 9. Правила надання медичної документації

1. Суб'єкт лікування відповідає за зберігання та управління медичною документацією пацієнтів в електронній формі, гарантуючи її повну безпеку та конфіденційність, відповідно до чинного законодавства у сфері захисту персональних даних та лікарської таємниці.
2. Пацієнт має право на отримання своєї медичної документації на підставі письмового запиту, який може бути поданий:
 - особисто в клініці, з пред'явленням документа, що посвідчує особу
 - через уповноважену пацієнтом особу, яка має письмове повноваження та документ, що посвідчує особу
 - за допомогою довіреного профілю (Profil Zaufany), після попереднього звернення до клініки та отримання запиту в електронній формі, який пацієнт підписує довіреним профілем.
3. Доступ до медичної документації здійснюється на підставі письмового запиту уповноважених суб'єктів відповідно до чинного законодавства, зокрема:
 - підрозділів, що надають медичні послуги, якщо доступ до документації є необхідним для збереження безперервності лікування

- органів державної адміністрації, Національного фонду охорони здоров'я, професійних самоврядних органів медичних професій та національних і воєводських консультантів у обсязі, необхідному для реалізації статутних завдань, включаючи наглядові та контрольні дії
 - суб'єктів, про які йдеться в ст. 119 абз. 1 і 2 Закону від 15 квітня 2011 року про лікувальну діяльність, з метою проведення аудиту на замовлення міністра, відповідального за охорону здоров'я
 - міністра охорони здоров'я, судів (включаючи дисциплінарні суди), прокуратури, судових лікарів та уповноважених з професійної відповідальності - у зв'язку з веденим провадженням
 - установ, уповноважених на підставі окремих законів, у випадку, коли обстеження було проведене на їх запит
 - пенсійних органів та груп з питань встановлення інвалідності - у рамках веденого провадження
 - суб'єктів, що управляють реєстрами медичних послуг, у обсязі, необхідному для реалізації їх статутних обов'язків
 - страхових компаній - за згодою пацієнта
 - лікарів, медсестер та акушерок у зв'язку з процедурою оцінки медичного закладу, що проводиться на підставі норм щодо акредитації в охороні здоров'я - у обсязі, необхідному для її реалізації
 - воєводської комісії з питань вирішення медичних подій - у контексті ведених проваджень
 - спадкоємців пацієнта в рамках провадження перед Воєводською комісією з питань вирішення медичних подій
 - осіб, уповноважених на проведення контролю на підставі ст. 39 абз. 1 Закону від 28 квітня 2011 року про систему інформації в охороні здоров'я в обсязі, необхідному для реалізації цих дій.
4. Медична документація надається пацієнту таким чином:
- у формі роздруковки з медичної системи в офісі суб'єкта лікування - якщо пацієнт не надав письмової згоди на передачу документації електронним шляхом
 - як зашифрований файл, доданий до електронного листа, у випадку попереднього отримання письмової згоди пацієнта на таку форму надання.
5. Документація також може бути надана науковим установам та вищим навчальним закладам для дослідницьких цілей, за умови, що дані пацієнта будуть відповідним чином анонімізовані, що унеможливує його ідентифікацію.
6. Медичний заклад та особи, що надають від його імені медичні послуги, можуть передавати інформацію, що стосується пацієнта, іншим суб'єктам лікування лише в ситуаціях, коли:

- пацієнт або його законний представник надав на це згоду
 - збереження таємниці могло б загрожувати здоров'ю або життю пацієнта чи інших осіб
 - передача інформації є необхідною для забезпечення належного ходу лікування та стосується інших осіб, які здійснюють медичну професію, що беруть участь у терапевтичному процесі пацієнта
 - обов'язок передачі даних впливає з норм законодавства.
7. Співпраця з іншими суб'єктами, що здійснюють лікувальну діяльність, у сфері передачі медичної документації та інформації, що стосується стану здоров'я пацієнтів, відбувається з дотриманням чинних правових норм та з дотриманням принципів захисту прав пацієнта.
 8. Кожне надане повноваження повинно однозначно вказувати, що воно стосується доступу до медичної документації конкретного пацієнта.
 9. У ситуації, коли доступ до медичної документації здійснюється на запит уповноважених органів або установ, документація може бути передана у вигляді паперових роздруківок або шляхом надання доступу до телеінформаційної системи медичного закладу.
 10. Якщо документація надається у формі роздруківок, особа, уповноважена суб'єктом лікування, зобов'язана підтвердити її відповідність електронній документації, поставити свій підпис, печатку та вказати дату видачі.
 11. Пацієнт, його законний представник або особа, уповноважена пацієнтом, отримують документацію безкоштовно.
 12. Після смерті пацієнта право на ознайомлення з його документацією належить лише особі, яку він уповноважив за життя.
 13. Видача документації може відбутися виключно після перевірки повноважень заявника та підтвердження особи, що отримує документацію.
 14. У випадку, коли надання документації неможливе, медичний заклад зобов'язаний скласти письмову відмову з обґрунтуванням.
 15. Документація повинна бути надана заявнику в термін, що не перевищує 14 робочих днів з дати подання запиту.

§ 10. Відеоспостереження на території закладів DAGDERM

1. Записи з камер відеоспостереження є збором персональних даних, а їх обробка відбувається відповідно до норм Регламенту Європейського Парламенту та Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року щодо захисту фізичних осіб у зв'язку з обробкою персональних даних та вільного переміщення таких даних.
2. Адміністратором персональних даних, отриманих з відеоспостереження, є Спеціалізована лікарська практика DAGDERM Agnieszka Staniewska.
3. На записах з відеоспостереження можуть бути видимі персональні дані у вигляді:



D A G D E R M

DERMATOLOGIA | MEDYCYNĄ ESTETYCZNĄ

- зображення осіб, що знаходяться в зоні дії камер (включаючи, зокрема, силует, стать, особливі дані, такі як інвалідність)
 - інформації про час і місце перебування особи на території, охопленій моніторингом, що дозволяє визначити мету її присутності.
4. Приміщення, охоплені відеоспостереженням у закладах DAGDERM, позначені відповідними піктограмами, які інформують про застосування моніторингу.
5. Метою відеоспостереження є:
- забезпечення громадського порядку та безпеки осіб, що знаходяться на території, що моніториться
 - захист майна Компанії та пацієнтів, що перебувають на території закладу
 - покращення якості обслуговування пацієнтів.
6. Система відеоспостереження складається з:
- камер, що записують зображення
 - додатку для моніторингу, що дозволяє переглядати записане зображення.
7. Додаток для моніторингу, що дозволяє переглядати зображення, встановлений на захищених пристроях, що належать суб'єкту лікування, без доступу неуповноважених осіб.
8. Відеоспостереження працює цілодобово.
9. Моніторинг записує лише зображення, не записуючи звук.
10. З моніторингу виключені місця, де надаються медичні послуги (такі як лікарські кабінети, процедурні кабінети) та туалети.
11. Відповідальність за обслуговування та правильне функціонування системи моніторингу несуть Генеральний директор та Керівник відділу адміністрації, а також уповноважені ними працівники.
12. Особи, уповноважені на обслуговування системи моніторингу, мають доступ до перегляду зображення в реальному часі.
13. Особи, уповноважені на управління відеоспостереженням, зобов'язані зберігати конфіденційність щодо будь-яких даних, отриманих з цієї системи.
14. Дані, отримані в рамках відеоспостереження, не є публічною інформацією і не підлягають наданню на підставі норм закону про доступ до публічної інформації.

§ 11. Відгуки про послуги, що надаються в DAGDERM

1. Додавання відгуку є повністю добровільним і не пов'язане з жодними платежами. Пацієнт має можливість додати відгук лише один раз щодо однієї медичної послуги.
2. В рамках відгуку пацієнт має право поставити оцінку за шкалою від 1 до 5 зірок, а також додати текстовий коментар.

3. Пацієнт несе повну відповідальність за зміст відгуку, який він розміщує. Суб'єкт лікування залишає за собою право видалити відгук, якщо його зміст порушує чинні норми законодавства або положення цього Регламенту.
4. Відгуки щодо ходу медичної консультації або наданих послуг можуть бути розміщені за допомогою електронної пошти, надсилаючи зміст відгуку на адресу: recepja@dagderm.pl, у письмовій формі, передаючи його працівнику суб'єкта лікування, або на зовнішніх платформах, таких як Znany Lekarz, Kliniki.pl, ABC Zdrowie, Google, Instagram.
5. Відгук може зберігатися і може бути публічно представлений на веб-сайті суб'єкта лікування www.dagderm.pl або на зовнішніх платформах, таких як Znany Lekarz, Kliniki.pl, ABC Zdrowie, Google, Instagram.
6. За явним проханням пацієнта, зміст його відгуку може бути прихований від інших користувачів веб-сайту www.dagderm.pl.
7. Суб'єкт лікування проводить верифікацію відгуків, які були передані безпосередньо до нього, на підставі контактних даних (номер телефону, адреса електронної пошти), використаних під час реєстрації пацієнта.
8. Суб'єкт лікування не вносить жодних змін у зміст відгуку або в кількість поставлених зірок.
9. Забороняється розміщувати вміст, який містить неправдиву, оманливу, вульгарну, агресивну, образливу інформацію або порушує загальноприйняті соціальні норми. Також недопустимо публікувати незаконний вміст, що порушує права третіх осіб або є проявом нечесної конкуренції.
10. Пацієнт зобов'язується не розміщувати вміст, що містить посилання на зовнішні веб-сайти рекламного, промоційного характеру або містить персональні дані третіх осіб.

§ 12. Процедура подання скарг, звернень та претензій

1. Пацієнти мають можливість подавати скарги та звернення щодо функціонування суб'єкта лікування безпосередньо до Керівництва суб'єкта лікування.
2. Скарги та звернення можуть бути подані як у письмовій формі, так і електронним шляхом на адресу recepja@dagderm.pl.
3. Кожна скарга буде розглянута в термін не довше 14 робочих днів з моменту її надходження. У випадку, коли розгляд скарги вимагає додаткової інформації або коли персонал тимчасово недоступний через непрацездатність, відпустку або інші причини, відповідь на скаргу може бути надана пізніше. Пацієнт буде негайно про це поінформований.

§ 13. Правила внутрішнього розпорядку

1. Персонал суб'єкта лікування зобов'язаний:
 - носити захисний одяг, що відповідає встановленій кольоровій гамі

- носити ідентифікатор на видному місці одягу, відповідно до встановленого зразка
 - дотримуватися встановленої черги прийому пацієнтів
 - виявляти культурну, ввічливу та стриману поведінку щодо пацієнтів та інших членів персоналу.
2. Пацієнт, що користується послугами суб'єкта лікування, зобов'язаний дотримуватися правил внутрішнього розпорядку, що діють у суб'єкті лікування, включаючи правила, що містяться в цьому Регламенті, та будь-яких їх наступних змін. Ці правила можуть бути надані на інформаційних дошках, в реєстрації, на вхідних дверях або передані усно працівниками суб'єкта лікування.
 3. Кожен пацієнт зобов'язаний ознайомитися з актуальним та уніфікованим текстом Регламенту, який доступний на веб-сайті суб'єкта лікування за адресою www.dagderm.pl.
 4. Пацієнти повинні дотримуватися правил внутрішнього розпорядку, які не впливають безпосередньо з тексту Регламенту, але були запроваджені в суб'єкті лікування.
 5. На території суб'єкта лікування діє повна заборона на куріння тютюну, електронних сигарет, вживання алкоголю та будь-яких наркотичних речовин.
 6. Пацієнти зобов'язані поважати майно суб'єкта лікування та майно інших пацієнтів. Крім того, вони зобов'язані дбати про чистоту та порядок у приміщеннях, якими вони користуються.
 7. За будь-які пошкодження або крадіжки майна пацієнти несуть відповідальність на загальних підставах, що впливають з чинних норм законодавства.
 8. Пацієнти зобов'язані дотримуватися норм суспільного співжиття та поважати гідність і приватність інших пацієнтів та персоналу суб'єкта лікування.
 9. Пацієнти зобов'язані виявляти культурну, ввічливу та доброзичливу поведінку щодо інших пацієнтів та персоналу суб'єкта лікування.
 10. Пацієнтам забороняється:
 - самостійно користуватися медичним обладнанням, призначеним для надання медичних послуг
 - самостійно вмикати або вимикати медичну апаратуру
 - входити до приміщень, де надаються медичні послуги, без згоди персоналу суб'єкта лікування
 - порушувати хід надання медичних послуг.
 11. Пацієнти зобов'язані залишати верхній одяг у відведених місцях поза кабінетами, в яких надаються медичні послуги.
 12. Суб'єкт лікування не несе відповідальності за речі, залишені пацієнтами на території закладу. Пацієнтам рекомендується залишати цінні предмети вдома.