

Regulamin organizacyjny Specjalistycznej Praktyki Lekarskiej DAGDERM

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady organizacyjne Specjalistycznej Praktyki Lekarskiej DAGDERM, prowadzonej przez Agnieszkę Staniewską, a także reguluje sposób działania placówki zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011 r. nr 112, poz. 654) z późniejszymi zmianami.
2. Podmiot leczniczy działa na podstawie wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego, pod numerem 000000225180.
3. Regulamin ten określa m.in.:
 - cele oraz zakres działalności,
 - strukturę organizacyjną,
 - rodzaj i dostępność świadczonych usług medycznych,
 - lokalizację placówek,
 - procedury udzielania świadczeń zdrowotnych,
 - sposób zarządzania jednostkami organizacyjnymi,
 - zasady współpracy personelu,
 - obowiązujące opłaty za usługi medyczne.
4. W rozumieniu niniejszego Regulaminu stosuje się następujące definicje:
 - Regulamin – niniejszy dokument regulujący organizację i zasady funkcjonowania placówki,
 - Właściciel – Agnieszka Staniewska,
 - Personel medyczny – lekarze, pielęgniarki oraz inni specjaliści zatrudnieni w ramach umowy o pracę lub umów cywilnoprawnych,
 - Dokumentacja medyczna – zbiór danych dotyczących procesu leczenia pacjentów, prowadzony zgodnie z Ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. Nr 52, poz. 417, z późn. zm.),
 - Świadczenia zdrowotne – specjalistyczne konsultacje oraz zabiegi dermatologiczne realizowane w trybie ambulatoryjnym.
 - Ustawa – Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011 r. nr 112, poz. 654).

§ 2. CELE I ZADANIA

1. Podstawowym celem działalności Specjalistycznej Praktyki Lekarskiej DAGDERM jest zapewnienie wysokospecjalistycznej opieki dermatologicznej, obejmującej profilaktykę, diagnostykę oraz leczenie schorzeń skóry. Placówka dąży do świadczenia usług medycznych na najwyższym poziomie, z wykorzystaniem nowoczesnych metod terapeutycznych oraz zaawansowanych technologii.
2. Do głównych zadań Podmiotu Leczniczego należy w szczególności:
 - udzielanie świadczeń zdrowotnych w zakresie dermatologii ogólnej, estetycznej, wenerologii oraz dermatochirurgii,
 - stosowanie metod diagnostycznych i leczniczych zgodnych z aktualnym stanem wiedzy medycznej,
 - zapewnienie dostępu do nowoczesnego sprzętu medycznego spełniającego obowiązujące normy jakości i bezpieczeństwa,
 - stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych personelu poprzez szkolenia oraz udział w konferencjach naukowych,
 - organizacja pracy gwarantująca wysoką dostępność świadczeń oraz komfort pacjentów,

- przestrzeganie zasad deontologii zawodowej oraz ochrony praw pacjenta,
- realizacja działań edukacyjnych i profilaktycznych w obszarze dermatologii.

§ 3. ZAKRES DZIAŁALNOŚCI ORAZ UDZIELANE ŚWIADCZENIA

1. Specjalistyczna Praktyka Lekarska DAGDERM prowadzi działalność leczniczą w zakresie ambulatoryjnych świadczeń dermatologicznych.
2. Zakres udzielanych świadczeń obejmuje:
 - kompleksowe świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej w zakresie dermatologii i wenerologii, dermatochirurgii oraz medycyny estetycznej
3. W ramach Specjalistycznej Praktyki Lekarskiej DAGDERM funkcjonują następujące komórki organizacyjne:
 - 3.1. Jednostka organizacyjna Specjalistyczna Praktyka Lekarska DAGDERM Ursus
VII - 1200 Poradnia dermatologiczna – (VII – 001)
 - 3.2. Jednostka organizacyjna Specjalistyczna Praktyka Lekarska DAGDERM Wola
VII - 1200 Poradnia dermatologiczna – (VII – 002)
 - 3.3. Jednostka organizacyjna Specjalistyczna Praktyka Lekarska DAGDERM Ursynów
VII - 1200 Poradnia dermatologiczna – (VII – 003)
 - 3.4. Jednostka organizacyjna Specjalistyczna Praktyka Lekarska DAGDERM Wilanów
VII - 1200 Poradnia dermatologiczna – (VII – 004)
 - 3.5. Jednostka organizacyjna Specjalistyczna Praktyka Lekarska DAGDERM Natolin
VII - 1200 Poradnia dermatologiczna – (VII – 005)
4. Świadczenia zdrowotne realizowane są w ramach pięciu placówek Podmiotu Leczniczego, zlokalizowanych pod następującymi adresami:
 - ul. Tomcia Palucha 37, lok. U2, 02-495 Warszawa,
 - ul. Wolska 81, lok. U3, 01-229 Warszawa,
 - ul. Pasaż Ursynowski 1, lok. U17, 02-784 Warszawa,
 - ul. F.M. Lanciego 16, lok. 199, 02-792 Warszawa,
 - al. Rzeczypospolitej 12/96, 02-972 Warszawa.
5. Wszystkie placówki DAGDERM spełniają wymagania prawne dotyczące działalności leczniczej i dostosowane są do charakteru świadczonych usług medycznych, zapewniając pacjentom wysoki standard opieki i bezpieczeństwa.

§ 4. ORGANIZACJA I ZADANIA POSZCZEGÓLNYCH JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH KLINIKI DAGDERM ORAZ SPOSÓB KIEROWANIA

1. Działalnością Kliniki DAGDERM zarządza właściciel Agnieszka Staniewska.
2. Właściciel Kliniki DAGDERM odpowiada za całość spraw organizacyjnych i reprezentację podmiotu na zewnątrz.
3. Właściciel Kliniki DAGDERM dysponuje pełnią uprawnień i obowiązków wynikających z przepisów prawa obowiązujących w zakresie działalności leczniczej.
4. Pod nadzorem właściciela funkcjonuje Dyrektor Generalny, który odpowiada za operacyjne zarządzanie placówkami oraz nadzór nad codziennymi działaniami Kliniki DAGDERM.

5. W celu zapewnienia sprawnego zarządzania, właściciel może powołać następujące stanowiska kierownicze:
 - Kierownik Działu Administracji,
 - Kierownik Działu Kosmetologii i Recepcji.
6. Kierownicy Działu Administracji oraz Działu Kosmetologii i Recepcji bezpośrednio podlegają Dyrektorowi Generalnemu oraz Właścicielowi.
7. Każda placówka Kliniki DAGDERM posiada swojego Kierownika Kliniki, odpowiedzialnego za organizację i nadzorowanie działalności leczniczej w danej lokalizacji.
8. Kierownicy Klinik w poszczególnych placówkach podlegają zarówno Kierownikowi Działu Administracji, jak i Kierownikowi Działu Kosmetologii i Recepcji, a także Dyrektorowi Generalnemu.
9. W przypadku nieobsadzenia stanowisk kierowniczych, o których mowa powyżej, właściciel Kliniki DAGDERM przejmuje odpowiedzialność za realizację przewidzianych zadań lub powierza je innym pracownikom.
10. Personel Kliniki DAGDERM odpowiada głównie za:
 - organizację pracy w recepcji,
 - nadzór nad prawidłowym przebiegiem obsługi pacjentów w recepcji,
 - dbałość o zachowanie wysokich standardów higienicznych oraz bezpiecznych warunków pracy,
 - odpowiednie użytkowanie i utrzymywanie sprzętu medycznego w placówkach,
 - terminowe i poprawne rozliczanie świadczonych usług oraz pobieranie opłat,
 - wykonywanie obowiązków zleconych przez Dyrektora Generalnego lub właściciela kliniki Dagderm.
13. Do głównych obowiązków Kierownika Działu Administracji należy nadzór nad organizacją administracyjną pracy w placówkach oraz zapewnienie sprawnego obsługi pacjentów w zakresie administracyjnym.
14. Kierownik Działu Kosmetologii i Recepcji odpowiada za organizację pracy recepcji, nadzór nad zespołem, zapewnienie wysokiej jakości obsługi pacjentów oraz koordynację działań w zakresie kosmetologii.
15. Kierownicy (opiekunowie) poszczególnych placówek są odpowiedzialni za organizację i nadzorowanie pracy w swoich jednostkach, w tym za zapewnienie wysokiej jakości usług.
16. Do zadań poszczególnych placówek Kliniki DAGDERM należy realizowanie kompleksowej opieki dermatologicznej, diagnostyka, leczenie oraz profilaktyka chorób skóry, włosów i paznokci, a także kierowanie pacjentów na badania lub do innych specjalistów w razie potrzeby.
17. Wszystkie jednostki organizacyjne Kliniki DAGDERM, jak również osoby świadczące usługi w ramach tych jednostek, zobowiązane są do współdziałania w celu zapewnienia efektywnego, zgodnego z przepisami prawa i wysokiej jakości funkcjonowania Kliniki DAGDERM w obszarze diagnostycznym i administracyjnym.
18. Za sprawną współpracę odpowiadają właściciel Kliniki DAGDERM oraz Kierownicy poszczególnych jednostek i działów organizacyjnych.
19. Gospodarka finansowa, rachunkowość oraz obsługa kadrowa Kliniki DAGDERM odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi procedurami organizacyjnymi.

§ 5. ORGANIZACJA UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

1. Świadczenia zdrowotne są świadczone odpłatnie przez Podmiot Leczniczy.
2. Opłata za świadczenia zdrowotne odbywa się poprzez zakup konkretnej usługi, który następuje przy rezerwacji terminu na wybrane świadczenie zdrowotne w danym dniu, u specjalisty.
3. Pacjent rezerwuje termin świadczenia zdrowotnego, kontaktując się z pracownikiem rejestracji placówki osobiście lub online, wybierając dostępne opcje.
4. Przed rozpoczęciem świadczenia, pacjent zostaje poinformowany o obowiązującej cenie danej usługi. Cennik usług jest dostępny zarówno w rejestracji, jak i na stronie internetowej www.dagderm.pl w sekcji „Cennik”.

5. W przypadku wizyty stacjonarnej, pacjent reguluje należność za usługę po jej zakończeniu.
6. Istnieje możliwość opłaty wizyty stacjonarnej przed jej rozpoczęciem za pośrednictwem płatności online. Jeśli po rozpoczęciu świadczenia zdrowotnego okaże się, że należy uiścić dodatkową opłatę (np. za dodatkowe usługi), pacjent zobowiązany jest do uregulowania różnicy po wizycie.
7. W przypadku wideokonsultacji online, pacjent zobowiązany jest do dokonania pełnej opłaty za usługę przed rozpoczęciem wizyty.
8. Wszystkie wpłaty dokonane przez pacjenta muszą zostać zarejestrowane przez pracownika rejestracji w kasie fiskalnej, a pacjent otrzymuje paragon fiskalny.
9. Na życzenie pacjenta, zamiast paragonu fiskalnego, wystawiana jest faktura. Pacjent powinien zgłosić chęć otrzymania faktury przed wystawieniem paragonu.
10. Pacjentowi przysługuje pełny zwrot uiszczonej kwoty w przypadku odwołania wizyty z co najmniej 6-godzinny wyprzedzeniem. W przypadku odwołania wizyty na 6 godzin lub mniej przed planowanym terminem jej rozpoczęcia albo niestawienia się na wizytę bez jej wcześniejszego odwołania, DAGDERM jest uprawniony do zatrzymania części uiszczonej kwoty odpowiadającej kosztom związanym z rezerwacją terminu oraz pozostawianiem lekarza w gotowości do udzielenia świadczenia, przy czym kwota ta może odpowiadać całości uiszczonej opłaty. Za zgodą DAGDERM zatrzymane w ten sposób środki mogą zaliczone na poczet kolejnej wizyty lekarskiej.
11. W przypadku chęci przełożenia zaplanowanego świadczenia z minimum sześciogodzinnym wyprzedzeniem, pacjent nie ponosi dodatkowych kosztów, a opłata za usługę zostaje przeniesiona na nowy termin wizyty.
12. W przypadku spóźnienia pacjenta na wizytę, czas świadczenia jest odpowiednio skrócony o czas opóźnienia. Jeżeli pacjent spóźni się o ponad 5 minut, bez wcześniejszego poinformowania o spóźnieniu, traktowane to będzie jako rezygnacja z wizyty i uznane za wizytę nieodwołaną. Po upływie tego czasu specjalista ma prawo przyjąć kolejnego pacjenta.
13. Na dzień przed umówioną wizytą pacjent otrzymuje przypomnienie w formie wiadomości SMS, zawierające datę i godzinę zaplanowanej wizyty. Pacjent ma możliwość odwołania wizyty telefonicznie lub odpowiedzią SMS o treści „NIE BĘDĘ”.
14. Podmiot Leczniczy zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia weryfikacji tożsamości pacjenta przed rozpoczęciem wizyty.
15. Weryfikacja tożsamości pacjenta odbywa się na podstawie ważnego dowodu osobistego, paszportu lub innego dokumentu tożsamości ze zdjęciem, zawierającego dane umożliwiające identyfikację pacjenta.
16. Uniemożliwienie weryfikacji tożsamości pacjenta przez pracownika rejestracji lub lekarza, w przypadku wizyty online, skutkuje brakiem możliwości realizacji wizyty.
17. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że odmowa weryfikacji tożsamości lub jej niemożność skutkuje odmową udzielenia świadczenia zdrowotnego oraz obowiązkiem uiszczenia pełnej opłaty za świadczenie.
18. Podmiot Leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za jakość połączenia oraz inne problemy techniczne, które mogą wystąpić przed lub w trakcie wizyty online.

§ 6. ORGANIZACJA I PRZEBIEG OBSŁUGI PACJENTA W PUNKCIE REJESTRACJI ORAZ PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH W KLINICE DAGDERM

1. Świadczenia zdrowotne udzielane przez klinikę Dagderm muszą być realizowane zgodnie z najwyższymi standardami, zapewniając zgodność z obowiązującymi przepisami dotyczącymi jakości usług medycznych oraz warunków sanitarnych.
2. Klinika zapewnia odpowiednią organizację świadczeń zdrowotnych, dążąc do zapewnienia pacjentom jak najbardziej dogodnych warunków korzystania z dostępnych usług, przy zapewnieniu ich odpowiedniej dostępności.
3. Świadczenia zdrowotne są udzielane przez wykwalifikowany personel medyczny w oparciu o aktualną wiedzę, zgodność z przepisami prawa oraz zasady etyki zawodowej.
4. Proces świadczenia usług rozpoczyna się w punkcie rejestracji, gdzie pacjenci mogą umówić wizytę. Rejestracja może odbywać się osobiście, online, telefonicznie lub za pośrednictwem pełnomocnika, zgodnie z przepisami prawa.

5. Każdy pacjent jest informowany o terminie oraz miejscu realizacji świadczenia zdrowotnego w sposób jasny i przystępny.

6. W punkcie rejestracji pacjent ma możliwość uzyskania szczegółowych informacji dotyczących dostępnych świadczeń, w tym ich cenników, przewidywanego czasu oczekiwania, terminów zapisów oraz wymaganych dokumentów i skierowań. Pacjent jest także informowany o zasadach dotyczących dokumentacji medycznej oraz organizacji pracy kliniki. Szczegółowe dane dostarczane są na życzenie pacjenta.
7. Pacjent korzystający z usług kliniki Dagderm zobowiązany jest do przestrzegania Regulaminu, zapoznając się z jego treścią przed skorzystaniem z usług medycznych.
8. Pacjenci zobowiązani są do zgłaszania się w punkcie rejestracji na wizytę w ustalonym terminie. Z uwagi na organizację pracy kliniki, pacjent powinien stawić się co najmniej 10 minut przed planowaną wizytą, aby zachować punktualność.
9. W przypadku niemożności stawienia się na umówioną wizytę lub rezygnacji z niej, pacjent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować klinikę, korzystając z dostępnych kanałów komunikacji, takich jak telefon, wiadomość SMS lub e-mail na adres repcja@dagderm.pl.
10. W sytuacjach, które uniemożliwiają dotrzymanie pierwotnie ustalonego terminu wizyty, pacjent zostanie poinformowany o nowym terminie wizyty, za pomocą dostępnych środków komunikacji.
11. Klinika Dagderm dokłada wszelkich starań, aby zminimalizować wszelkie niedogodności wynikające z opóźnień w realizacji zaplanowanych wizyt lub zabiegów. Jednakże, w sytuacjach, gdy czas trwania wizyty lub zabiegu przekracza przewidywany czas, pacjent może być informowany o opóźnieniu, które wynika z konieczności zapewnienia odpowiedniej opieki medycznej.
12. W przypadku konieczności wykonania procedur w znieczuleniu miejscowym, pacjent zobowiązany jest do przybycia do rejestracji kliniki co najmniej 40 minut przed umówioną wizytą lub zgodnie z wcześniejszymi wskazówkami personelu kliniki.
13. Świadczenia zdrowotne będą udzielane w miarę możliwości w dniu zgłoszenia lub w innym uzgodnionym terminie, zgodnie z harmonogramem usług medycznych w klinice, przy uwzględnieniu dostępnych terminów.
14. W trakcie realizacji świadczeń pacjent ma prawo do uzyskania jasnych i zrozumiałych informacji na temat swojego stanu zdrowia, rozpoznania, dostępnych metod leczenia, ryzyka związanego z ich zastosowaniem oraz prognoz i wyników leczenia.
15. Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody na przeprowadzenie określonego świadczenia zdrowotnego lub odmowy takiej zgody po uzyskaniu pełnych informacji na temat proponowanego leczenia. W przypadku procedur wiążących się z podwyższonym ryzykiem, zgoda musi zostać wyrażona na piśmie.
16. Pacjent ma prawo do poszanowania swojej godności oraz prywatności w trakcie udzielania świadczeń zdrowotnych. Personel medyczny zobowiązany jest do zapewnienia tego prawa podczas świadczenia usług.
17. Pacjent wchodzi do gabinetu dopiero po wezwaniu przez personel medyczny, w tym lekarza, pielęgniarkę lub asystenta medycznego.
18. Pacjent ma prawo do wejścia do gabinetu samodzielnie lub z osobą towarzyszącą, pod warunkiem że lekarz wykonujący świadczenie wyrazi na to zgodę.
19. Lekarz wykonujący świadczenia medyczne w klinice Dagderm jest odpowiedzialny za: przeprowadzenie wywiadu medycznego oraz badania przedmiotowego, postawienie diagnozy zdrowotnej, opracowanie planu leczenia, wystawienie niezbędnych skierowań, recept, zleceń na wyroby medyczne lub zaświadczeń, prawidłowe wypełnianie dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i wewnętrznymi regulacjami kliniki.
20. W trakcie wizyty w placówkach DAGDERM mogą być wykorzystywane narzędzia oparte na sztucznej inteligencji (AI) w celu wspomagania utrwalania, porządkowania i archiwizowania informacji przekazywanych przez Pacjenta podczas wizyty oraz prawidłowego i kompletnego uzupełniania dokumentacji medycznej. Narzędzia te mają charakter pomocniczy, a za ostateczną treść dokumentacji medycznej odpowiada osoba udzielająca świadczenia zdrowotnego.

§ 7. ZASADY PRZYJMOWANIA PACJENTÓW NIEPEŁNOLETNICH

1. Pacjentem niepełnoletnim jest osoba, która nie ukończyła 18. roku życia, zgodnie z art. 10 § 1 Kodeksu cywilnego. Pacjent niepełnoletni może korzystać ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Klinikę Dagderm wyłącznie za zgodą i w obecności przedstawiciela ustawowego (np. rodzica) lub osoby upoważnionej przez przedstawiciela ustawowego, na piśmie, do pełnienia roli opiekuna faktycznego. Pacjent niepełnoletni nie ma prawa do samodzielnego podejmowania decyzji dotyczących leczenia ani do odbywania wizyty samodzielnie. Należy jednak zaznaczyć, że opiekun faktyczny może wyrazić zgodę tylko na wykonanie badań, nie zaś na udzielanie innych świadczeń zdrowotnych, takich jak podanie leków, przeprowadzenie

szczepień czy zabiegów.

2. Pacjent, który ukończył 16. rok życia, ma prawo wyrazić zgodę na wykonanie badań lub innych świadczeń zdrowotnych. W takim przypadku, w odniesieniu do pacjenta niepełnoletniego w wieku 16-18 lat, wymagana jest podwójna zgoda: przedstawiciela ustawowego oraz samego pacjenta.
3. Pacjent niepełnoletni w wieku od 16 do 18 lat może wyrazić sprzeciw wobec udzielenia świadczenia zdrowotnego, pomimo wyrażonej zgody przez przedstawiciela ustawowego. W takim przypadku konieczne jest uzyskanie zgody sądu opiekuńczego.

§ 8. ODMOWA, ZMIANA I ODWOŁANIE ŚWIADCZENIA ZDROWOTNEGO

1. Podmiot Leczniczy zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji świadczenia zdrowotnego lub wizyty w następujących przypadkach:
 - pacjent nie spełnia kryteriów kwalifikacyjnych do wykonania świadczenia, co zostanie potwierdzone przez lekarza lub pielęgniarkę,
 - pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy odmawia podpisania wymaganych zgód na przeprowadzenie świadczenia,
 - w przypadku zabiegów wymagających dokumentacji fotograficznej pacjent nie wyraża zgody na wykonanie zdjęć obszaru ciała objętego zabiegiem, mimo że fotografie te stanowią część dokumentacji medycznej i bez pisemnej zgody pacjenta nie mogą być udostępniane, publikowane ani powielane,
 - pacjent znajduje się w stanie, który uniemożliwia przeprowadzenie świadczenia, np. jest pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, bądź jego stan higieniczny jest rażąco zaniedbany (z wyłączeniem przypadków wymagających natychmiastowej interwencji medycznej),
 - pacjent nie zastosował się do zaleceń lekarza, np. nie wykonał wymaganych badań diagnostycznych lub nie dostarczył ich wyników w wyznaczonym terminie,
 - podmiot Leczniczy nie ma możliwości potwierdzenia tożsamości pacjenta na podstawie dokumentu tożsamości,
 - na terenie placówki wystąpiła awaria infrastruktury technicznej, np. prądu lub wody, uniemożliwiająca przeprowadzenie wizyty,
 - ze względów epidemiologicznych lub w sytuacjach wymagających zapewnienia bezpieczeństwa pacjentom i personelowi placówki wykonanie świadczenia nie jest możliwe,
 - pacjent nie zastosował się do instrukcji dotyczących przygotowania się do wizyty lub świadczenia, np. nie przeprowadził wymaganych badań przed zabiegiem,
 - Pacjent nie dokonał płatności za świadczenie zdrowotne zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym regulaminie.
2. W przypadku konieczności odmowy realizacji świadczenia z powodów wskazanych w punkcie 1, Podmiot Leczniczy ma prawo odstąpić od umowy z pacjentem z przyczyn leżących po jego stronie.
3. Podmiot Leczniczy zastrzega możliwość zmiany terminu wizyty w przypadku zaistnienia okoliczności uniemożliwiających jej realizację. O takiej zmianie pacjent zostanie poinformowany najpóźniej godzinę przed planowanym świadczeniem. Podmiot Leczniczy może dokonać maksymalnie trzech zmian terminu wizyty, a pacjent akceptuje, że nie stanowi to podstawy do odstąpienia od umowy ani żądania zwrotu opłaty (jeśli dotyczy).
4. Godzina umówionego świadczenia zdrowotnego jest orientacyjna i może ulec przesunięciu. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w takiej sytuacji nie przysługują mu żadne rekompensaty, a świadczenie podlega pełnej opłacie.
5. Jeśli pacjent nie poinformuje rejestracji o spóźnieniu i pojawi się na wizytę z opóźnieniem przekraczającym 10 minut, Podmiot Leczniczy może odmówić udzielenia świadczenia lub, według własnej decyzji, wykonać je po zakończeniu wizyt wszystkich pacjentów umówionych na dany dzień, pod warunkiem uzyskania zgody lekarza.
6. W przypadku niemożności udzielenia świadczenia w ustalonym terminie, Podmiot Leczniczy bezzwłocznie informuje pacjenta o zaistniałej sytuacji oraz proponuje nowy termin.

§ 9. ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

1. Podmiot Leczniczy jest odpowiedzialny za przechowywanie i zarządzanie dokumentacją medyczną pacjentów w postaci elektronicznej, gwarantując jej pełne zabezpieczenie oraz poufność, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi w zakresie ochrony danych osobowych i tajemnicy lekarskiej.
2. Pacjent ma prawo do udostępnienia swojej dokumentacji medycznej na podstawie pisemnego wniosku, który może zostać złożony:
 - osobiście w klinice, za okazaniem dokumentu tożsamości,
 - przez upoważnioną przez pacjenta osobę, posiadającą pisemne pełnomocnictwo i dowód tożsamości,
 - za pośrednictwem Profilu Zaufanego, po wcześniejszym skontaktowaniu się z Kliniką i otrzymaniu wniosku w formie elektronicznej, który pacjent podpisuje Profil Zaufany.
3. Dostęp do dokumentacji medycznej następuje na podstawie pisemnego wniosku podmiotów uprawnionych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności:
 - jednostek udzielających świadczeń zdrowotnych, jeżeli dostęp do dokumentacji jest niezbędny dla zachowania ciągłości leczenia;
 - organów administracji publicznej, Narodowego Funduszu Zdrowia, samorządów zawodów medycznych oraz konsultantów krajowych i wojewódzkich – w zakresie wymaganym do realizacji ustawowych zadań, w tym czynności nadzorczych i kontrolnych;
 - podmiotów, o których mowa w art. 119 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, w celu przeprowadzenia audytu na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia;
 - ministra zdrowia, sądów (w tym sądów dyscyplinarnych), prokuratury, lekarzy sądowych oraz rzeczników odpowiedzialności zawodowej – w związku z prowadzonym postępowaniem;
 - instytucji upoważnionych na podstawie odrębnych ustaw, w przypadku gdy badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
 - organów rentowych oraz zespołów ds. orzekania o niepełnosprawności – w ramach prowadzonego postępowania;
 - podmiotów zarządzających rejestrami świadczeń medycznych – w zakresie koniecznym do realizacji ich ustawowych obowiązków;
 - zakładów ubezpieczeń – za zgodą pacjenta;
 - lekarzy, pielęgniarek oraz położnych w związku z procedurą oceny placówki medycznej przeprowadzaną na podstawie przepisów dotyczących akredytacji w ochronie zdrowia – w zakresie wymaganym do jej realizacji;
 - wojewódzkiej komisji do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych – w kontekście prowadzonych postępowań;
 - spadkobierców pacjenta – w ramach postępowania przed Wojewódzką Komisją ds. Orzekania o Zdarzeniach Medycznych;
 - osób upoważnionych do przeprowadzania kontroli na podstawie art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia – w zakresie niezbędnym do realizacji tych czynności.
4. Dokumentacja zdrowotna jest udostępniana pacjentowi w następujący sposób:
 - w formie wydruku z systemu medycznego w siedzibie podmiotu leczniczego – jeśli pacjent nie wyraził pisemnej zgody na przekazanie dokumentacji drogą elektroniczną;
 - jako zaszyfrowany plik załączony do wiadomości e-mail – w przypadku uprzedniego uzyskania pisemnej zgody pacjenta na taką formę udostępnienia.
5. Dokumentacja może również zostać udostępniona instytucjom naukowym oraz szkołom wyższym do celów badawczych, pod warunkiem, że dane pacjenta zostaną odpowiednio zanonimizowane, uniemożliwiając jego identyfikację.

6. Placówka medyczna oraz osoby wykonujące w jej imieniu świadczenia zdrowotne mogą przekazywać informacje dotyczące pacjenta innym podmiotom leczniczym jedynie w sytuacjach, gdy:
 - pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy udzielił na to zgody;
 - zachowanie tajemnicy mogłoby zagrażać zdrowiu lub życiu pacjenta bądź innych osób;
 - przekazanie informacji jest konieczne dla zapewnienia właściwego przebiegu leczenia i dotyczy innych osób wykonujących zawód medyczny, które uczestniczą w procesie terapeutycznym pacjenta;
 - obowiązek przekazania danych wynika z przepisów prawa.
7. Współpraca z innymi podmiotami prowadzącymi działalność leczniczą w zakresie przekazywania dokumentacji medycznej oraz informacji dotyczących stanu zdrowia pacjentów odbywa się z poszanowaniem obowiązujących norm prawnych oraz z zachowaniem zasad ochrony praw pacjenta.
8. Każde udzielone upoważnienie musi w sposób jednoznaczny wskazywać, że dotyczy dostępu do dokumentacji medycznej konkretnego pacjenta.
9. W sytuacji, gdy dostęp do dokumentacji medycznej następuje na wniosek uprawnionych organów bądź instytucji, dokumentacja może być przekazana w postaci wydruków papierowych lub poprzez umożliwienie dostępu do systemu teleinformatycznego placówki medycznej.
10. Jeśli dokumentacja jest udostępniana w formie wydruków, osoba upoważniona przez podmiot leczniczy zobowiązana jest do potwierdzenia jej zgodności z dokumentacją elektroniczną, opatrzenia jej podpisem, pieczęcią oraz wskazania daty wydania.
11. Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona przez pacjenta otrzymują dokumentację nieodpłatnie.
12. Po zgonie pacjenta prawo do wglądu w jego dokumentację przysługuje jedynie osobie, którą upoważnił on za życia.
13. Wydanie dokumentacji może nastąpić wyłącznie po zweryfikowaniu uprawnień wnioskodawcy oraz potwierdzeniu tożsamości osoby odbierającej dokumentację.
14. W przypadku, gdy udostępnienie dokumentacji nie jest możliwe, placówka medyczna zobowiązana jest do sporządzenia pisemnej odmowy wraz z uzasadnieniem.
15. Dokumentacja musi zostać udostępniona wnioskodawcy w terminie nieprzekraczającym 14 dni roboczych od daty złożenia wniosku.

§ 10. MONITORING WIZYJNY NA TERENIE PLACÓWEK DAGDERMU

1. Nagrania z kamer monitoringu wizyjnego stanowią zbiór danych osobowych, a ich przetwarzanie odbywa się zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. dotyczącymi ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych oraz swobodnym przepływem tych danych.
2. Administratorem danych osobowych pozyskanych z monitoringu wizyjnego jest Specjalistyczna Praktyka Lekarska DAGDERM Agnieszka Staniewska.
3. Na nagraniach z monitoringu wizyjnego mogą być widoczne dane osobowe w postaci:
 - wizerunku osób znajdujących się w zasięgu kamer (w tym m.in. sylwetka, płeć, dane szczególne, takie jak niepełnosprawność),
 - informacji o czasie i miejscu pobytu osoby na terenie objętym monitoringiem, co pozwala na określenie celu jej obecności.
4. Przestrzenie objęte monitoringiem wizyjnym w placówkach DAGDERM są oznaczone odpowiednimi piktogramami, które informują o zastosowaniu monitoringu.
5. Celem monitoringu wizyjnego jest:



- zapewnienie porządku publicznego i bezpieczeństwa osób znajdujących się na monitorowanym terenie,
 - ochrona mienia Spółki oraz pacjentów przebywających na terenie placówki,
 - poprawa jakości obsługi pacjentów.
6. System monitoringu wizyjnego składa się z:
- kamer rejestrujących obraz,
 - aplikacji monitorującej umożliwiającej podgląd nagrywanego obrazu.
7. Aplikacja monitorująca umożliwiająca podgląd obrazu jest zainstalowana na zabezpieczonych urządzeniach należących do Podmiotu Leczniczego, bez dostępu osób nieupoważnionych.
8. Monitoring wizyjny działa przez całą dobę.
9. Monitoring rejestruje jedynie obraz, nie rejestrując dźwięku.
10. Z monitoringu wyłączone są miejsca, w których świadczone są usługi medyczne (takie jak gabinety lekarskie, gabinety zabiegowe) oraz toalety.
11. Odpowiedzialność za obsługę i prawidłowe funkcjonowanie systemu monitoringu spoczywa na Dyrektorsze Generalnem i Kierowniku Działu Administracji oraz pracownikach przez nich upoważnionych.
12. Osoby upoważnione do obsługi systemu monitoringu mają dostęp do podglądu obrazu na żywo.
13. Osoby uprawnione do zarządzania monitoringiem wizyjnym są zobowiązane do zachowania poufności w odniesieniu do wszelkich danych pozyskanych z tego systemu.
14. Dane uzyskane w ramach monitoringu wizyjnego nie stanowią informacji publicznej i nie podlegają udostępnieniu na podstawie przepisów ustawy o dostępie do informacji publicznej.

§ 11. OPINIE O ŚWIADCZENIACH UDZIELANYCH W DAGDERM

1. Dodanie opinii jest całkowicie dobrowolne i nie wiąże się z żadnymi opłatami. Pacjent ma możliwość wyłącznie jednokrotnego dodania opinii w odniesieniu do jednej usługi medycznej.
2. W ramach opinii pacjent ma prawo przyznać ocenę w skali od 1 do 5 gwiazdek, a także dodać komentarz słowny.
3. Pacjent ponosi pełną odpowiedzialność za treść opinii, którą zamieszcza. Podmiot Leczniczy zastrzega sobie prawo do usunięcia opinii, jeżeli jej treść narusza obowiązujące przepisy prawa lub postanowienia niniejszego Regulaminu.
4. Opinie dotyczące przebiegu konsultacji medycznej lub świadczonych usług mogą być zamieszczane za pośrednictwem wiadomości e-mail, wysyłając treść opinii na adres: repcja@dagderm.pl, w formie pisemnej – poprzez przekazanie jej pracownikowi Podmiotu Leczniczego lub na platformach zewnętrznych, takich jak Znany Lekarz, Kliniki.pl, ABC Zdrowie, Google, Instagram.
5. Opinia może zostać przechowywana i może być prezentowana publicznie na stronie internetowej Podmiotu Leczniczego www.dagderm.pl lub na zewnętrznych platformach takich jak Znany Lekarz, Kliniki.pl, ABC Zdrowie, Google, Instagram.
6. Na wyraźną prośbę pacjenta, treść jego opinii może zostać ukryta przed innymi użytkownikami strony internetowej www.dagderm.pl.
7. Podmiot Leczniczy przeprowadza weryfikację opinii, które zostały przekazane bezpośrednio do niego, na podstawie danych kontaktowych (numer telefonu, adres e-mail) użytych podczas rejestracji pacjenta.
8. Podmiot Leczniczy nie dokonuje żadnych zmian w treści opinii ani w liczbie przyznanych gwiazdek.
9. Zabronione jest zamieszczanie treści, które zawierają informacje nieprawdziwe, wprowadzające w błąd, wulgarne, agresywne, obraźliwe lub naruszające ogólnie przyjęte normy społeczne. Niedopuszczalne jest również publikowanie treści bezprawnych, które naruszają prawa osób trzecich lub stanowią przejaw nieuczciwej konkurencji.

10. Pacjent zobowiązuje się do niezamieszczania treści zawierających linki do zewnętrznych stron internetowych o charakterze promocyjnym, reklamowym lub zawierających dane osobowe osób trzecich.

§ 12. PROCEDURA SKŁADANIA REKLAMACJI, WNIOSKÓW I SKARG

1. Pacjenci mają możliwość składania skarg oraz wniosków dotyczących funkcjonowania Podmiotu Leczniczego bezpośrednio do Kierownictwa Podmiotu Leczniczego.
2. Skargi i wnioski mogą być składane zarówno w formie pisemnej, jak i drogą elektroniczną na adres repcja@dagderm.pl.
3. Każda skarga zostanie rozpatrzona w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od jej wpływu. W przypadku, gdy rozpatrzenie skargi wymaga dodatkowych informacji lub gdy personel jest chwilowo niedostępny z powodu niezdolności do pracy, urlopu lub innych przyczyn, odpowiedź na skargę może zostać udzielona później. Pacjent zostanie o tym poinformowany niezwłocznie.

§ 13. PRZEPISY PORZĄDKOWE

1. Personel Podmiotu Leczniczego zobowiązany jest do:
 - o noszenia odzieży ochronnej zgodnej z ustaloną kolorystyką,
 - o noszenia identyfikatora w widocznej części odzieży, zgodnie z ustalonym wzorem,
 - o przestrzegania ustalonej kolejności przyjęć pacjentów,
 - o wykazywania się kulturalnym, uprzejmym i powściągliwym zachowaniem wobec pacjentów oraz pozostałych członków personelu.
2. Pacjent korzystający z usług Podmiotu Leczniczego zobowiązany jest do przestrzegania zasad porządkowych obowiązujących w Podmiocie Lecznicznym, w tym zasad zawartych w niniejszym Regulaminie, oraz wszelkich późniejszych jego zmian. Zasady te mogą być udostępniane na tablicach informacyjnych, w rejestracji, na drzwiach wejściowych lub przekazywane ustnie przez pracowników Podmiotu Leczniczego.
3. Każdy pacjent ma obowiązek zapoznania się z aktualnym i ujednoliconym tekstem Regulaminu, który dostępny jest na stronie internetowej Podmiotu Leczniczego pod adresem www.dagderm.pl.
4. Pacjenci muszą przestrzegać przepisów porządkowych, które nie wynikają bezpośrednio z treści Regulaminu, ale zostały wprowadzone w Podmiocie Lecznicznym.
5. Na terenie Podmiotu Leczniczego obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, e-papierosów, spożywania alkoholu oraz zażywania jakichkolwiek substancji odurzających.
6. Pacjenci zobowiązani są do poszanowania mienia Podmiotu Leczniczego oraz mienia innych pacjentów. Dodatkowo mają obowiązek dbania o czystość i porządek w pomieszczeniach, z których korzystają.
7. Za wszelkie zniszczenia lub kradzieże mienia pacjenci ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych wynikających z obowiązujących przepisów prawnych.
8. Pacjenci są zobowiązani do przestrzegania zasad społecznego współżycia oraz szanowania godności i prywatności innych pacjentów oraz personelu Podmiotu Leczniczego.
9. Pacjenci mają obowiązek wykazywania kulturalnego, uprzejmego i życzliwego zachowania wobec innych pacjentów oraz personelu Podmiotu Leczniczego.
10. Zabrania się pacjentom:
 - o samodzielnego korzystania z urządzeń medycznych przeznaczonych do świadczenia usług zdrowotnych,
 - o samodzielnego uruchamiania lub wyłączania aparatury medycznej,
 - o wchodzenia do pomieszczeń, w których świadczone są usługi medyczne, bez zgody personelu Podmiotu Leczniczego,
 - o zakłócania przebiegu świadczeń zdrowotnych.

11. Pacjenci mają obowiązek pozostawiania odzieży wierzchniej w wyznaczonych miejscach poza gabinetami, w których realizowane są świadczenia medyczne.
12. Podmiot Leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione przez pacjentów na terenie placówki. Pacjentom zaleca się pozostawianie wartościowych przedmiotów w domu.