



Regulamin porządkowy

POSTANOWIENIE OGÓLNE

§ 1.

Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego jest wewnętrznym dokumentem organizacyjnym podmiotu wykonującego działalność leczniczą (PwDL) – „Centrum Medycznego Royal Clinic” na podstawie art. 23 Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011 r. nr 112, poz. 654), w zakresie określonym art. 24 w/w ustawy.

§ 2

Niniejszy Regulamin organizacyjny określa sposób i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych przez „Royal Clinic”, a w szczególności:

- 1) cele i zadania podmiotu;
- 2) strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa podmiotu;
- 3) rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
- 4) miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych;
- 5) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach lub komórkach organizacyjnych przedsiębiorstwa podmiotu;
- 6) organizację i zadania poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych przedsiębiorstwa podmiotu oraz warunki współdziałania tych jednostek lub komórek dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu.
- 7) wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej ustalonej w sposób określony w art. 28 ust. 4 Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
- 8) wysokość opłat za udzielane świadczenia zdrowotne
- 9) sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa podmiotu.

§ 3

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Regulaminie – rozumie się przez to Regulamin porządkowy Kliniki Royal Clinic w Warszawie, ul. Ordona 5 lok. U6, 01-237 Warszawa
- 2) „Klinice” – rozumie się przez to Klinikę Royal Clinic w Warszawie, ul. ul. Ordona 5 lok. U6, 01-237 Warszawa
- 3) Kierownik – Zarząd „Kliniki Royal Clinic”



Regulamin ustala organizację i porządek procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w Klinice, a w szczególności:

Cele i zadania Kliniki Royal Clinic w Warszawie,

- a) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych,
- b) organizację udzielanych świadczeń zdrowotnych
- c) warunki współdziałania z innymi zakładami opieki zdrowotnej w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia pacjentów i ciągłości postępowania,
- d) opis komórek administracyjnych i medycznych
- e) prawa i obowiązki pacjenta,
- f) tryb składania skarg i wniosków
- g) obowiązki Przychodni w razie śmierci pacjenta.
- h) opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej

§ 4

- 1) Świadczenia zdrowotne w Klinice udzielane są w formie ambulatoryjnej opieki zdrowotnej (poradni).
- 2) Szczegółowy zakres wykonywanych świadczeń zdrowotnych określają umowy z dysponentami publicznych środków finansowych oraz innymi podmiotami.

§ 5

- 1) Świadczenia zdrowotne w Klinice udzielane są w formie ambulatoryjnej opieki zdrowotnej (poradni).
- 2) Szczegółowy zakres wykonywanych świadczeń zdrowotnych określają umowy z dysponentami publicznych środków finansowych oraz innymi podmiotami.

§ 6

- 1) Klinika Royal Clinic została utworzona przez: Centrum Medyczne Royal
- 2) Siedziba (adres) Kliniki Royal Clinic znajduje się w Warszawie,
ul. Ordona 5 lok. U6, 01-237 Warszawa, telefon: 22 230 230 0



CELE I ZADANIA

Celem działania „Kliniki Royal Clinic” jest przede wszystkim udzielanie kompleksowych i specjalistycznych świadczeń zdrowotnych przez wykwalifikowaną kadrę medyczną, a w szczególności świadczeń z zakresu ginekologii i położnictwa, endokrynologii, diabetologii, dermatologii, andrologii, urologii, flebologii, hematologii, seksuologii jak również promocja zdrowia oraz propagowanie zachowań prozdrowotnych. Cele i zadania Kliniki Royal Clinic w Warszawie.

§ 7

1. Klinika udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie lub na podstawie zawartych umów i według zasad określonych w tych umowach lub odrębnych przepisach.
2. Udzielanie świadczeń zdrowotnych w poszczególnych rodzajach i zakresach odbywa się wyłącznie przez osoby uprawnione, posiadające kwalifikacje określone w odrębnych przepisach oraz w pomieszczeniach i przy zastosowaniu urządzeń odpowiadających określonym wymaganiom fachowym i sanitarnym

§ 8

1. W uzasadnionych medycznie przypadkach lekarz wydaje skierowania na badania diagnostyczne, na zabiegi fizykoterapeutyczne, do poradni specjalistycznych lub do leczenia stacjonarnego.

§ 9

1. W ramach Przedsiębiorstwa Centrum Medyczne Royal powołane są następujące komórki organizacyjne:
 - Poradnia Ginekologiczna
 - Poradnia Andrologiczna
 - Poradnia Endokrynologiczna
 - Poradnia Radiologii
 - Poradnia Hematologiczna
 - Poradnia Dermatologiczna
 - Poradnia Endokrynologiczno-Diabetologiczna
 - Poradnia Urologiczna
 - Poradnia Diabetologiczna
 - Poradnia Proktologiczna
 - Poradnia Gastrologiczna
 - Poradnia Endokrynologiczno-Ginekologiczna

§ 10

1. Świadczenia opieki zdrowotnej realizowane w pomieszczeniach przedsiębiorstwa udzielane są w lokalizacji w ul. Ordona 5 lok. U6 w Warszawie.

§ 11

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



SPOSÓB KIEROWANIA ORAZ ORGANIZACJA I ZADANIA POSZCZEGÓLNYCH JEDNOSTEK

§ 12

1. Działalnością Centrum Medycznego Royal Clinic kieruje Zarząd Kliniki będący Kierownikiem PWDL, w rozumieniu przepisów Ustawy.
2. Kierownik Kliniki prowadzi sprawy oraz reprezentuje podmiot leczniczy na zewnątrz.
3. Kierownikowi Kliniki przysługują wszystkie obowiązki i uprawnienia, jakie na podmiot leczniczy nakładają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 13

1. Celem wsparcia działań zarządczych w podmiocie leczniczym Kierownik Kliniki może powoływać:
 - a. Dyrektora ds. Medycznych,
 - b. Dyrektora Zarządzającego,
 - c. Dyrektora Finansowego,
 - d. Dyrektora ds. Organizacyjno-Prawnych,
 - e. Dyrektora ds. Marketingu.
2. Osoby pełniące funkcje, o których mowa w ust. 1 podlegają wyłącznie Kierownikowi Centrum Medycznego Royal Clinic
3. Personel Royal Clinic podlega nadzorowi poszczególnych osób Dyrekcji Kliniki, o których mowa w ust. 1, w zakresie ich właściwości funkcjonalnej.
4. W przypadku nieobsadzenia stanowisk, o których mowa w Art. 19 ust. 1, Kierownik Kliniki realizuje przewidziane dla poszczególnych osób Dyrekcji Kliniki zadania samodzielnie lub za pośrednictwem upoważnionej osoby.

§ 14

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



§ 15

1. Do zadań Pracowników rejestracji należy:
 - a. organizacja bieżącej pracy w punkcie rejestracji,
 - b. organizacja oraz nadzór nad prawidłowością obsługi pacjentów w punkcie rejestracji,
 - c. dbałość o bezpieczne i higieniczne warunki pracy,
 - d. dbałość o należyte użytkowanie i stan techniczny sprzętu znajdującego się punktach rejestracji i będącego własnością Centrum Medycznego Royal Clinic
 - e. dbałość o prawidłowe i terminowe rozliczanie zrealizowanych świadczeń pobieranie opłat;
 - f. wykonywanie innych zadań zleconych przez Zarząd.

§ 16

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

§ 17

1. Proces udzielania świadczeń rozpoczyna się w punkcie rejestracji, gdzie pacjenci zgłaszają się w celu ustalenia terminu udzielenia świadczenia. Rejestracja pacjentów odbywa się w sposób określony w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności osobiście, za pośrednictwem pełnomocnika bądź telefonicznie.
2. Każdy pacjent informowany jest o terminie i miejscu planowanego świadczenia, a w przypadku osobistej rejestracji informację o planowanym świadczeniu otrzymuje na piśmie.
3. W punkcie rejestracji, poza możliwością ustalenia daty świadczenia, pacjent może uzyskać informacje na temat świadczeń dostępnych w placówce, czasu oczekiwania, form i terminów zapisu, wymaganych dokumentów i skierowań potrzebnych do przyjęcia, wyników badań niezbędnych podczas wizyty, miejsca wykonania zleconych przez lekarza badań diagnostycznych, zasad udostępniania dokumentacji medycznej oraz organizacji pracy placówki.

§ 18

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są w miarę możliwości w dniu zgłoszenia lub w innym terminie uzgodnionym z pacjentem, według ustalonej kolejności, w dniach i godzinach ich udzielania przez Klinikę.
2. W trakcie realizacji świadczenia pacjent ma prawo do uzyskania przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia i rokowaniu.
3. Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy takiej zgody po uzyskaniu odpowiedniej informacji. W przypadku zastosowania metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko dla pacjenta, zgodę wyraża się w formie pisemnej.
4. Pacjent ma prawo do poszanowania intymności i godności w trakcie realizacji świadczeń opieki zdrowotnej – osoba udzielająca ma obowiązek postępować w sposób zapewniający



§ 19

1. Lekarz poradni specjalistycznej w trakcie porady lekarskiej w szczególności:
 - a. przeprowadza wywiad oraz badanie przedmiotowe,
 - b. określa rozpoznanie choroby, problemu zdrowotnego lub urazu, ustala plan leczenia,
 - c. w razie potrzeby wystawia skierowania, recepty lub zlecenia na wyroby medyczne, zaświadczenia o stanie zdrowia,
 - d. wypełnia dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami wewnętrznymi.

ORGANIZACJA PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ

§ 20

1. Centrum Medyczne Royal Clinic udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie.

§ 21

1. Świadczenia zdrowotne odpłatne realizowane są na podstawie indywidualnego rozliczenia z pacjentem poprzez zakup konkretnej usługi,
2. Pacjent przed rozpoczęciem udzielania świadczenia zapoznaje się z ceną świadczenia obowiązującą w Klinice. Aktualny cennik dostępny jest w Recepcji oraz na stronie www.royal-clinic.pl w zakładce „Cennik”.
3. Pacjent reguluje należność za usługę przed jej rozpoczęciem lub w sytuacjach szczególnych po wykonaniu świadczenia zdrowotnego.
4. Zapłata za świadczenia zdrowotne może być dokonana wpłatą gotówkową lub kartą płatniczą za pokwitowaniem oraz przelewem bankowym.
5. Każda indywidualna wpłata pacjenta musi zostać wprowadzona przez pracownika Recepcji do kasy fiskalnej, a pacjent otrzymuje paragon fiskalny.
6. Na życzenie pacjenta, zamiast paragonu fiskalnego wystawiana jest faktura VAT.

§ 22

1. Pacjent ustala z pracownikiem Recepcji termin realizacji świadczeń, dokonując wyboru spośród terminów zaproponowanych przez pracownika Recepcji.
2. W przypadku braku możliwości zgłoszenia się w ustalonym terminie pacjent zobowiązany jest do poinformowania Kliniki nie później niż 48 godzin przed umówionym terminem realizacji świadczenia medycznego. Wówczas istnieje możliwość zmiany planowanego terminu świadczenia na inny zaproponowany przez Klinikę. W przeciwnym razie zarezerwowany przez pacjenta termin ulega wykreśleniu. Jeżeli pacjent nie skorzysta z zakupionych wcześniej usług w jednym z zaproponowanych terminów ani nie poinformuje o swojej nieobecności we wskazanym w ust. 2 terminie, dokonana wpłata nie podlega zwrotowi.
3. W przypadku braku możliwości odbycia przez pacjenta świadczenia w ustalonym terminie z uwagi na stan zdrowia uniemożliwiający skorzystanie z wykupionej wcześniej usługi, dokonana wpłata za niewykorzystane świadczenia jest każdorazowo zwracana, po przedłożeniu pisemnego zaświadczenia od lekarza wskazującego okoliczności uniemożliwiające realizację usługi.



ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

§ 23

1. Klinika prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych oraz zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokumentacja medyczna udostępniana jest na pisemny wniosek:
 - a. pacjentowi którego ta dokumentacja dotyczy, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez pacjenta, za okazaniem dowodu tożsamości;
 - b. podmiotom uprawnionym na podstawie obowiązujących przepisów, w szczególności:
 - podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;
 - organom władzy publicznej, Narodowemu Funduszowi Zdrowia, organom samorządu zawodów medycznych oraz konsultantom krajowym i wojewódzkim, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez te podmioty ich zadań, w szczególności kontroli i nadzoru;
 - podmiotom, o których mowa w art. 119 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia;
 - c. ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
 - d. uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
 - e. organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
 - f. podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;
 - f. zakładom ubezpieczeń, za zgodą pacjenta;
 - g. lekarzowi, pielęgniarce lub położnej, w związku z prowadzeniem procedury oceniającej podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych na podstawie przepisów o akredytacji w ochronie zdrowia, w zakresie niezbędnym do jej przeprowadzenia;
 - h. wojewódzkiej komisji do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych, w zakresie prowadzonego postępowania;
 - i. spadkobiercom w zakresie prowadzonego postępowania przed Wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych;
 - j. osobom wykonującym czynności kontrolne na podstawie art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. Nr 113, poz. 657 i Nr 174, poz. 1039), w zakresie niezbędnym do ich przeprowadzenia.



§ 24

1. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
 - a. w oryginale do wglądu w siedzibie przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego
 - b. poprzez sporządzenie jej kopii,
 - c. poprzez sporządzenie jej odpisów lub wyciągów.
2. W sytuacjach określonych w obowiązujących przepisach dokumentacja może być wydana w oryginale z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu i za pokwitowaniem, jeżeli uprawniony organ lub podmiot (w tym pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona do wglądu w dokumentację) żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji.
3. Udostępnianie dokumentacji prowadzonej w postaci elektronicznej następuje przez:
 - a. przekazanie informatycznego nośnika danych z zapisaną dokumentacją,
 - b. dokonanie elektronicznej transmisji dokumentacji,
 - c. przekazanie papierowych wydruków – na żądanie uprawnionych podmiotów lub organów.
4. W przypadku gdy dokumentacja prowadzona w postaci elektronicznej i jest udostępniana w postaci papierowych wydruków, osoba upoważniona przez podmiot potwierdza ich zgodność z dokumentacją w postaci elektronicznej i opatruje swoim podpisem i pieczętą, wraz z podaniem daty.

§ 25

1. Dokumentacja udostępniana jest pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez pacjenta na pisemny wniosek.
2. Decyzję o udostępnieniu dokumentacji medycznej może podjąć Kierownik komórki organizacyjnej, Kierownik medyczny, Kierownik recepcji, Dyrekcja Kliniki, Lekarz prowadzący.
3. W przypadku gdy udostępnienie dokumentacji nie jest możliwe odmowa wraz z podaniem przyczyny wymaga zachowania formy pisemnej.
4. W przypadku wydania dokumentacji medycznej w oryginale konieczne jest pozostawienie jej kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem.
5. Klinika udostępnia dokumentację bez zbędnej zwłoki.

§ 26

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

§ 27

1. Dokumentacja może zostać wydana wyłącznie na podstawie decyzji osoby uprawnionej i po potwierdzeniu tożsamości osoby odbierającej dokumentację z danymi wnioskodawcy.
2. Wnioskodawca potwierdza osobisty odbiór dokumentacji własnoręcznym podpisem na Karcie wydania dokumentacji.
3. Na wniosek osoby uprawnionej dokumentacja może zostać przesłana pocztową przesyłką poleconą za potwierdzeniem odbioru. W takim przypadku na formularzu wydania dokumentacji należy odnotować nr nadawczy i załączyć potwierdzenie nadania oraz zwrotne potwierdzenie odbioru.



PRZEPISY PORZĄDKOWE

§ 28

1. Każdy Pacjent korzystający z usług Kliniki zobowiązany jest do przestrzegania zapisów wynikających z niniejszego Regulaminu, z uwzględnieniem późniejszych zmian jego treści, które nastąpiły po dniu złożenia oświadczenia.
2. Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu, obejmujący jego wszelkie dotychczasowe zmiany jego treści, dostępny jest na stronie www.royal-clinic.pl oraz w Recepcji Kliniki Royal Clinic.
3. Każdy pacjent korzystający z usług Kliniki zobowiązany jest do przestrzegania zasad porządkowych obowiązujących w Klinice, a niewynikających bezpośrednio z treści Regulaminu, w szczególności umieszczonych na tablicach informacyjnych, na drzwiach wejściowych, w Recepcji, przekazywanych ustnie przez pracowników Kliniki

§ 29

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

§ 30

1. Pacjenci przebywający na terenie Kliniki zobowiązani są do poszanowania mienia będącego własnością Kliniki oraz należącego do innych pacjentów, jak również do zachowania czystości w pomieszczeniach z których korzystają.
2. Za zniszczenia i kradzieże mienia, o którym mowa w ust. 1 pacjenci ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych.

§ 31

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

§ 32

1. Pacjenci Kliniki nie mogą:
 - a. samowolnie korzystać ze, sprzętów i aparatury służących do realizacji świadczeń,
 - b. samodzielnie uruchamiać i wyłączać aparatury medycznej,
 - c. wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia bez zgody personelu Kliniki,
 - d. zakłócać realizacji świadczeń opieki zdrowotnej.



§ 33

1. Klinika nie odpowiada za rzeczy będące własnością pacjentów pozostawione w szatni, szafkach lub pomieszczeniach Kliniki. Zaleca się pozostawienie wartościowych rzeczy w domu.

§ 34

1. Personel kliniki zobowiązany jest do:
 - a. noszenia odzieży ochronnej o ustalonej kolorystyce,
 - b. noszenia w widocznym miejscu identyfikatora z imieniem i nazwiskiem,
 - c. przestrzegania kolejności przyjęć pacjentów,
 - d. kulturalnego, życzliwego i powściągliwego zachowania wobec pacjentów oraz pozostałych osób personelu.

SKŁADANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 35

1. Pacjenci mogą składać skargi i wnioski dotyczące działalności Kliniki do Zarządu Kliniki, w szczególności do Dyrektora Zarządzającego oraz ds. Medycznych.
2. Skargi i wnioski można składać na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres reklamacje@royal-clinic.pl
3. Skargi rozpatrywane są w terminie 30 dni roboczych od dnia wpływu. W przypadku złożonej sprawy lub braku możliwości uzyskania stosownych wyjaśnień od personelu spowodowanych czasową ich niezdolnością do pracy, urlopem itp. odpowiedź na skargę może być udzielona w późniejszym terminie. O tym fakcie pacjent zostaje powiadomiony.

ZARZĄD KLINIKI
ROYAL CLINIC

