

Regulamin organizacyjny AUREA MED



1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. AUREA MED jest podmiotem leczniczym działającym na podstawie ustawy z 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (tj. Dz.U. z 2021, poz. 711) i przepisów wydanych na jej podstawie.
- 1.2. Niniejszy Regulamin organizacyjny Podmiotu Wykonującego Działalność Leczniczą („PVDL”), czyli AUREA MED, określa sposób i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych przez „AUREA MED”, a w szczególności:
 - 1.2.1. cele i zadania podmiotu;
 - 1.2.2. strukturę organizacyjną podmiotu;
 - 1.2.3. rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
 - 1.2.4. miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych;
 - 1.2.5. przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, oraz zapewnienie właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w podmiocie leczniczym;
 - 1.2.6. organizację i zadania poszczególnych jednostek oraz komórek organizacyjnych podmiotów leczniczych podmiotu oraz warunki współdziałania tych jednostek lub komórek dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu;
 - 1.2.7. prawa i obowiązki pacjenta;
 - 1.2.8. 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 (t.j. Dz. U z 2020, 849 z późn. zmianami);
 - 1.2.9. wysokość opłat za udzielane świadczenia zdrowotne;
 - 1.2.10. sposób kierowania jednostkami oraz komórkami organizacyjnymi podmiotów leczniczych podmiotu.

2. PODMIOT LECZNICZY, NAZWA PODMIOTU ORAZ DANE REJESTRACYJNE

- 2.1. Podmiot leczniczy działa pod nazwą: AUREA MED.
- 2.2. AUREA MED mieści się w Warszawie, ul. Dzielna 64 lok. U11.
- 2.3. Podmiot leczniczy, w ramach którego działa AUREA MED, to: BISMED sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Daniłowskiego 36 lok. 2, NIP: 118 22 58 028, REGON: 52466204300014, wpisany do rejestru podmiotów leczniczych pod numerem księgi rejestrowej: 000000234477.

3. MIEJSCE UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

3.1. Świadczenia zdrowotne realizowane w ramach AUREA MED są udzielane w Warszawie, ul. Dzielna 64 U11 (Ambulatoryjne świadczenia zdrowotne).

4. UŻYTE W NINIEJSZYM REGULAMINIE OKREŚLNIENIA OZNACZAJĄ:

- 4.1.1. Regulamin – Regulamin organizacyjny PWDL – AUREA MED;
- 4.1.2. Kierownik – Kierownik AUREA MED;
- 4.1.3. Ustawa – Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U z 2021r., 711 z późn. zmianami);
- 4.1.4. Pacjent – osoba zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych;
- 4.1.5. Świadczenia zdrowotne – ambulatoryjne świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej;
- 4.1.6. Dokumentacja medyczna – dokumentacja medyczna w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2020, 849 z późn. zmianami);
- 4.1.7. Personel – osoby, które świadczą pracę lub realizują obowiązki w AUREA MED na podstawie zawartej z Kliniką umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej.

5. CELE I ZADANIA

- 5.1. Celem działania AUREA MED, jako PWDL, jest przede wszystkim udzielanie kompleksowych i specjalistycznych świadczeń leczniczych, diagnostycznych i rehabilitacyjnych przez wykwalifikowaną kadrę medyczną w wybranych specjalizacjach i obszarach, jak również świadczenia edukacji zdrowotnej, promocji zdrowia oraz propagowania zachowań prozdrowotnych.
- 5.2. W celu zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług medycznych do zadań AUREA MED należy w szczególności:
 - 5.2.1. wykonywanie obowiązków wynikających ze statusu podmiotu leczniczego, stałe i systematyczne podwyższanie wiedzy i umiejętności zawodowych, przestrzeganie etyki zawodowej;
 - 5.2.2. zapewnienie nowoczesnych, efektywnych i uznanych metod leczniczych;
 - 5.2.3. stosowanie wysokiej jakości sprzętu medycznego, będącego pod stałym nadzorem technicznym i spełniającego wszelkie wymagane prawem normy jakości;
 - 5.2.4. dbałość o efektywną organizację pracy i wykorzystanie bazy zabiegowej;
 - 5.2.5. świadczenie usług medycznych ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa i potrzeb pacjentów oraz przestrzeganie praw pacjenta;
 - 5.2.6. działania promujące profilaktykę zdrowia i aktywizację;
 - 5.2.7. inne zadania zlecone przez Kierownika.
- 5.3. Do podstawowych zadań AUREA MED należy zapewnienie wysokiej jakości komercyjnie świadczonych usług medycznych w szczególności należą:

- 5.3.1. realizowanie świadczeń zdrowotnych w zakresie konsultacji specjalistycznych i diagnostyki w wybranych dziedzinach, w szczególności ginekologii i położnictwa;
- 5.3.2. realizowanie świadczeń pielęgniarских położniczych;
- 5.3.3. udzielanie świadczeń rehabilitacyjnych;
- 5.4. przeprowadzanie badań specjalistycznych oraz pobór materiału biologicznego do badań laboratoryjnych.

6. STRUKTURA ORGANIZACYJNA PODMIOTU LECZNICZEGO, RODZAJ DZIAŁALNOŚCI LECZNICZEJ ORAZ ZAKRES UDZIELANYCH ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

6.1. W skład podmiotu leczniczego BISMED wchodzi następujące komórki organizacyjne:

6.1.1. Gabinety – komórki organizacyjne udzielające świadczeń zdrowotnych:

- 6.1.1.1. Gabinety specjalistyczne;
- 6.1.1.2. Gabinet rehabilitacyjny;
- 6.1.1.3. Gabinet pielęgniarский;
- 6.1.1.4. Gabinet położniczy;
- 6.1.1.5. Gabinet diagnostyczny;

6.1.2. Administracja – komórki biurowe i zarządzające:

6.1.3. Recepcja;

6.1.4. Administracja;

6.1.5. Lekarz Zarządzający.

6.2. W BISMED prowadzona jest działalność lecznicza w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych. W zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych wchodzi:

- 6.2.1. Położnictwo;
- 6.2.2. Ginekologia;
- 6.2.3. Radiologia i diagnostyka obrazowa;
- 6.2.4. Perinatologia;
- 6.2.5. Pielęgniarstwo ginekologiczne;
- 6.2.6. Fizjoterapia;
- 6.2.7. Neurochirurgia;
- 6.2.8. Genetyka.

7. PRZEBIEG PROCEDUR UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH Z ZAPEWNIENIEM WŁAŚCIWEJ DOSTĘPNOŚCI I JAKOŚCI TYCH ŚWIADCZEŃ

- 7.1. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez pracowników medycznych, którzy posiadają odpowiednie kwalifikacje do wykonywania świadczeń, potwierdzone dyplomami, certyfikatami i spełniających odpowiednie wymagania zdrowotne, w szczególności przez lekarzy, pielęgniarki, położne, fizjoterapeutów.
- 7.2. BISMED organizuje świadczenia zdrowotne w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie, z zapewnieniem właściwej dostępności tych świadczeń w sposób gwarantujący pacjentom najbardziej dogodną formę korzystania ze świadczeń.
- 7.3. Udzielenie świadczenia zdrowotnego jest poprzedzone ustaleniem terminu udzielenia świadczenia:
 - 7.3.1. osobiście w Recepcji AUREA MED;
 - 7.3.2. telefonicznie poprzez kontakt z Recepcją;
 - 7.3.3. online za pomocą dedykowanych narzędzi do umawiania wizyt, np. Terminarz (przycisk „Zapisz się”) dostępny na stronie [www AUREA MED](http://www.AUREAMED.pl), kalendarz dostępny na portalu Znany Lekarz. Wysyłanie wiadomości e-mail lub za pomocą Formularza kontaktowego nie jest sposobem rejestracji wizyt w AUREA MED.
- 7.4. Pacjent może wskazać osobę udzielającą świadczeń zdrowotnych lub zakres usługi medycznej, z której chce skorzystać, wówczas Recepcja przydzieli pacjenta do wybranej osoby z personelu medycznego AUREA MED w wybranym przez pacjenta obszarze.
- 7.5. Rejestracja pacjentów odbywa się w Recepcji w sposób określony w obowiązujących przepisach prawa, osobiście w wyznaczonym dniu i godzinie realizacji świadczenia zdrowotnego.
- 7.6. Po rejestracji wizyty pacjent jest obowiązany do stawienia się w wyznaczonym terminie i godzinie w AUREA MED. Brak odwołania wizyty co najmniej 24h przed wyznaczoną datą i godziną wizyty skutkuje obowiązkiem uiszczenia opłaty za wizytę tak, jakby wizyta się odbyła.
- 7.7. W przypadku stawienia się o innej godzinie niż wyznaczona (w szczególności spóźnienia więcej niż 10 minut) AUREA MED nie gwarantuje udzielenia świadczeń zdrowotnych w tym samym dniu. W takim przypadku stosuje się pkt 7 powyżej.
- 7.8. Wszystkie osoby wchodzące na teren AUREA MED są obowiązane poddać się obowiązującym zasadom sanitarnym.
- 7.9. Wszystkie rozmowy z Recepcją są objęte nadzorem monitoringu:
 - 7.9.1. rozmowy telefoniczne mogą być nagrywane za pomocą rejestracji dźwięku oraz danych o połączeniu, numer telefonu, data i godzina połączenia;
 - 7.9.2. obszar Recepcji AUREA MED jest poddany kontroli poprzez stosowanie urządzeń rejestracji obrazu.
- 7.10. O stosowanym monitoringu wizyjnym i fonicznym pacjenci są odpowiednio informowani:
 - 7.10.1. w komunikacie głosowym na infolinii;
 - 7.10.2. oznaczeniami graficznymi i tekstowymi (naklejki informacyjne) przy wszystkich wejściach do AUREA MED.

8. ORGANIZACJA PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ

- 8.1. Przed pierwszą wizytą pacjent jest obowiązany wypełnić Kartę pacjenta, w tym m.in. podać swoje dane identyfikacyjne, w szczególności imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL, datę urodzenia. Pacjent może również wskazać osoby upoważnione do dostępu do dokumentacji medycznej lub otrzymywania ich kopii.
- 8.2. Pacjent obowiązany jest potwierdzić zgodność danych podanych w Karcie pacjenta poprzez okazanie dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jest to dokument posiadający co najmniej zdjęcie, imię i nazwisko, PESEL lub inny numer identyfikujący jednoznacznie Pacjenta. Dokumentem potwierdzającym tożsamość w Polsce są np. dowód osobisty, prawo jazdy, paszport czy karta pobytu.

9. ORGANIZACJA I ZADANIA POSZCZEGÓLNYCH KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH PODMIOTU LECZNICZEGO

9.1. AUREA MED wykonuje działalność leczniczą:

- 9.1.1. poprzez udzielanie świadczeń zdrowotnych w poszczególnych Gabinetach;
- 9.1.2. ze wsparciem administracyjnym i organizacyjnym Administracji.

9.2. Świadczeń zdrowotnych udzielają wyłącznie osoby wykonujące zawody medyczne, posiadające odpowiednie certyfikaty oraz dyplomy.

9.3. Zadania poszczególnych Gabinetów są następujące:

- 9.3.1. Gabinety specjalistyczne – udzielanie konsultacji specjalistycznych, kierowanie na badania diagnostyczne, pobieranie materiału biologicznego do badań, przeprowadzanie procesów diagnozy stanu zdrowia oraz planowanie i wsparcie procesu leczenia pacjentów w obszarach:
 - 9.3.1.1. Ginekologia;
 - 9.3.1.2. Perinatologia;
 - 9.3.1.3. Neurochirurgia;
 - 9.3.1.4. Genetyka kliniczna;
- 9.3.2. Gabinet rehabilitacyjny – udzielanie konsultacji, opracowywanie planów rehabilitacyjnych oraz wykonywanie zabiegów z obszarów:
 - 9.3.2.1. Fizjoterapia;
 - 9.3.2.2. Masaże;
- 9.3.3. Gabinet pielęgniarski – udzielanie świadczeń pielęgniarskich, pobieranie materiału biologicznego do badań, wsparcie Gabinetów specjalistycznych;
- 9.3.4. Gabinet położniczy – udzielanie świadczeń z zakresu położnictwa;
- 9.3.5. Gabinet diagnostyczny – wykonywanie badań z obszarów:
 - 9.3.5.1. Radiologia;
 - 9.3.5.2. USG;
 - 9.3.5.3. Genetyka.
- 9.3.6. Funkcje wsparcia są realizowane przez Administrację.

9.4. Zadania poszczególnych komórek organizacyjnych Administracji są następujące:

- 9.4.1. Recepcja – wsparcie AUREA MED oraz pacjentów w procesach rejestracji wizyt, wydawania dokumentacji medycznej, przyjmowania skarg/wniosków oraz reklamacji, udzielanie ogólnych informacji o zakresie świadczeń zdrowotnych realizowanych w AUREA MED, przyjmowanie zapłaty za usługi AUREA MED od pacjentów oraz wydawanie rachunków i faktur, obsługa kontaktów telefonicznych, mailowych oraz korespondencji, wsparcie AUREA MED w obszarze działań promocyjnych w social media, wykonywanie innych zadań administracji biurowej;
- 9.4.2. Administracja – zarządzanie obsługą biurową w AUREA MED, koordynacja zadań księgowo-rachunkowych, wsparcia prawnego, nadzór administracyjny nad realizacją zadań z obszaru dokumentacji medycznej pacjentów, koordynacja lub wykonywanie zadań z obszaru ochrony danych osobowych, koordynacja obsługi IT, realizacja procesów zakupowych, wsparcie obszaru promocji i marketingu, koordynacja z zewnętrznym wsparciem marketignowym, prowadzenie działań promocyjnych w social media AUREA MED, nadzór merytoryczny nad Recepcją, wsparcie administracyjne Lekarza Zarządzającego oraz Gabinetów, rozpatrywanie skarg/wniosków oraz reklamacji;
- 9.4.3. Lekarz Zarządzający – nadzór merytoryczny nad działalnością Gabinetów, zarządzanie AUREA MED, podejmowanie decyzji w imieniu AUREA MED, jednoosobowa reprezentacja AUREA MED. Lekarz Zarządzający ponosi odpowiedzialność za działanie i zarządzanie AUREA MED, w tym w obszarze pracowniczym, udzielania świadczeń zdrowotnych, gospodarki finansowej, księgowo-podatkowym, przeciwpożarowym, sanitarno-epidemiologicznym.
- 9.5. Każdy członek personelu medycznego udzielający świadczeń zdrowotnych w AUREA MED jest samodzielnym specjalistą i posiada odpowiednie kompetencje oraz doświadczenie zawodowe do indywidualnego udzielania świadczeń zdrowotnych w swojej specjalizacji. Każdy członek personelu medycznego odpowiada osobiście za udzielane świadczenia zdrowotne, w tym za ich poprawność, rzetelność i adekwatność oraz zgodność z zasadami wykonywania zawodu lekarza, pielęgniarki, położnej lub fizjoterapeuty (odpowiednio).

10. WARUNKI WSPÓŁDZIAŁANIA Z INNYMI PODMIOTAMI w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

- 10.1. AUREA MED w swojej działalności współpracuje z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą lub diagnostyczną na podstawie odpowiednich umów o współpracy.
- 10.2. Obszary współpracy z innymi podmiotami obejmują w szczególności obszar wykonywania badań laboratoryjnych, genetycznych oraz opisów badań radiologicznych i obrazowych.
- 10.3. W szczególnych przypadkach AUREA MED może współpracować z innymi podmiotami leczniczymi w celach diagnostycznych.

11. PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTA

- 11.1. W czasie korzystania ze świadczeń medycznych, Pacjent ma prawo do:
- 11.1.1. 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; o rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych;
 - 11.1.2. udzielania świadczeń zdrowotnych przez personel medyczny o odpowiednich kwalifikacjach, kierujący się zasadami etyki zawodowej; w sposób odpowiadający wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
 - 11.1.3. wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy udzielenia takiej zgody po uzyskaniu odpowiedniej informacji – w przypadku zastosowania metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko dla pacjenta, zgodę wyraża się w formie pisemnej;
 - 11.1.4. poszanowania intymności i godności w trakcie realizacji świadczeń opieki zdrowotnej – osoba udzielająca ma obowiązek postępować w sposób zapewniający poszanowanie tego prawa;
 - 11.1.5. kontaktu osobistego, telefonicznego lub korespondencyjnego z innymi osobami;
 - 11.1.6. zachowania w tajemnicy przez osoby wykonujące zawód medyczny, w tym udzielające mu świadczeń zdrowotnych, informacji z nim związanych, a uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu medycznego;
 - 11.1.7. dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych;
 - 11.1.8. informacji o prawach pacjenta określonych w niniejszej ustawie oraz w przepisach odrębnych, uwzględniającej ograniczenia tych praw określone w tych przepisach.
- 11.2. Do obowiązków Pacjenta należy:
- 11.2.1. posiadanie ważnego dokumentu tożsamości;
 - 11.2.2. złożenie pisemnego oświadczenia o upoważnieniu określonej osoby do uzyskiwania informacji o stanie swojego zdrowia i udzielonych mu świadczeniach zdrowotnych oraz do wglądu w dokumentację medyczną lub o braku takiego upoważnienia;
 - 11.2.3. przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i ppoż., obowiązujących w podmiocie leczniczym;
 - 11.2.4. przestrzegania zaleceń lekarza i pozostałego personelu medycznego.
- 11.3. Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń medycznych w AUREA MED ma prawo do złożenia pisemnej skargi do Kierownika.
- 11.4. AUREA MED zapewnia dostępność informacji o prawach pacjenta – w placówce do wglądu oraz na stronie internetowej.

12. ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ i wysokość opłat za jej udostępnienie

- 12.1. AUREA MED prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych zapewniając ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

- 12.2. Dokumentacja medyczna udostępniana jest pacjentowi, którego ta dokumentacja dotyczy za okazaniem dokumentu tożsamości lub
- 12.2.1. przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta za okazaniem odpowiedniego dokumentu:
- 12.2.1.1. rodzicom, do chwili ukończenia przez dziecko 18 lat, za okazaniem dowodu tożsamości rodzica oraz aktu urodzenia dziecka,
- 12.2.1.2. opiekunom ustanowionym przez sąd za okazaniem stosownego orzeczenia;
- 12.2.2. osobie upoważnionej przez Pacjenta w dokumentacji medycznej za okazaniem dowodu tożsamości;
- 12.2.3. osobie upoważnionej przez Pacjenta na podstawie odrębnego pełnomocnictwa:
- 12.2.3.1. poświadczonego notarialnie lub
- 12.2.3.2. podpisanego w obecności pracownika recepcji placówki.
- 12.3. Po śmierci pacjenta, dokumentacja medyczna udostępniana jest osobie upoważnionej przez pacjenta za życia lub osobie, która w chwili zgonu pacjenta była jego przedstawicielem ustawowym. Dokumentacja medyczna jest udostępniana także osobie bliskiej, chyba, że udostępnieniu sprzeciwi się inna osoba bliska lub sprzeciwił się pacjent za życia, z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U z 2020, 849).
- 12.4. W przypadku udostępnienia dokumentacji medycznej pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu po raz pierwszy w żądanym zakresie przedmiotowa opłata nie jest pobierana.
- 12.5. Za sporządzenie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej zarówno w wersji papierowej, jak i na elektronicznych nośnikach danych AUREA MED nie pobiera żadnych opłat.
- 12.6. Kopia dokumentacji medycznej wydawana jest na wniosek złożony z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem. Forma złożenia wniosku jest dowolna – ustna, mailowa, pisemna.
- 12.7. Udostępnienie dokumentacji medycznej Pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobom przez niego upoważnionym może nastąpić po uprzednim złożeniu wniosku w jeden ze wskazanych sposobów poprzez:
- 12.7.1. Zapewnienie wglądu w placówce AUREA MED w obecności pracownika AUREA MED z zapewnieniem możliwości sporządzenia notatek lub zdjęć
- 12.7.2. Wydanie wyciągu, odpisu, kopii (papierowej/skan) w formie wydruku dokumentacji lub informatycznego nośnika danych.
- 12.8. Co do zasady kopia dokumentacji medycznej wydawana jest do rąk własnych wnioskującego. Przy odbiorze wnioskujący jest obowiązany potwierdzić swoją tożsamość poprzez okazanie dokumentu potwierdzającego tożsamość.

- 12.9. Wydanie kopii dokumentacji medycznej na odległość jest możliwe wyłącznie po spełnieniu dodatkowych warunków weryfikacyjnych oraz zapewniających bezpieczeństwo przekazania kopii dokumentacji medycznej.
- 12.10. W trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego pacjent ma prawo do uzyskania niezbędnych informacji i wyjaśnień dotyczących przedmiotu wizyty, udzielanych świadczeń, wyników badań, diagnozy oraz proponowanego leczenia.

13. OPŁATY ZA UDZIELANIE ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

- 13.1. Świadczenia zdrowotne w AUREA MED na zasadach odpłatności realizowane są na podstawie indywidualne rozliczenia z Pacjentem. Wysokość opłat ustala Kierownik uwzględniając rzeczywiste koszty udzielania świadczeń zdrowotnych.
- 13.2. Wyjątek stanowią świadczenia zdrowotne w ramach Programu Badań Prenatalnych. Są one udzielane jedynie Pacjentom spełniającym kryteria Programu Badań Prenatalnych, który jest finansowany w ramach kontraktu z Narodowym Funduszem Zdrowia.
- 13.3. Pacjent przed rozpoczęciem udzielania świadczenia zdrowotnego zapoznaje się z ceną usług obowiązującą w AUREA MED. Aktualny cennik dostępny jest w recepcji oraz na stronie www.aureaclinic.pl w zakładce „Cennik”.
- 13.4. Pacjent jest obowiązany upewnić się przed dokonaniem rezerwacji wizyty, że zna warunki cenowe korzystania ze świadczeń zdrowotnych w AUREA MED.
- 13.5. Ostateczna cena za daną wizytę jest uzależniona od świadczeń zdrowotnych udzielonych podczas danej wizyty. W zależności od decyzji osoby udzielającej świadczeń zdrowotnych oraz decyzji pacjenta, podczas wizyty mogą zostać dodatkowe świadczenia zdrowotne wcześniej nieplanowane lub których wskazanie do realizacji wyniknęło w trakcie wizyty.
- 13.6. Cennik stanowi załącznik do Regulaminu. Aktualny cennik jest zamieszczony również na stronie [www](http://www.aureaclinic.pl) oraz jest dostępny w Recepcji.
- 13.7. W przypadku, gdy pacjent chce otrzymać fakturę, jest obowiązany poinformować o tym Recepcję przed rozpoczęciem płatności.

14. SPOSÓB OBSERWACJI POMIESZCZEŃ

- 14.1. AUREA MED stosuje monitoring wizyjny zarówno w pomieszczeniach ogólnodostępnych, jak i w pomieszczeniach udzielania świadczeń zdrowotnych oraz pobytu pacjentów. Monitoring wizyjny obejmuje także teren otaczający.
- 14.2. Cel zastosowania monitoringu wizyjnego to zapewnienie bezpieczeństwa pacjentów i pracowników AUREA MED, a także ochrona mienia AUREA MED.
- 14.3. AUREA MED realizuje obserwacje z użyciem monitoringu wizyjnego w oparciu o ogólne upoważnienie uzasadniające stosowanie monitoringu wizyjnego, które wynika z Ustawy.
- 14.4. Maksymalny okres przechowania nagrań monitoringu wizyjnego nie przekracza 3 miesięcy od dnia rejestracji. Wyjątkiem są sytuacje, w których nagranie

ma służyć ochronie roszczeń AUREA MED lub ochronie przed roszczeniami kierowanymi w stosunku do AUREA MED.

- 14.5. AUREA MED realizuje obowiązek informacyjny odnoszący się do przetwarzania danych osobowych z użyciem kamer monitoringu wizyjnego także za pomocą piktogramów umieszczonych w monitorowanych obiektach.

15. **ADMINISTRATOREM DANYCH OSOBOWYCH** jest BISMED. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych są zawarte w Polityce prywatności dostępnej w placówkach oraz opublikowanej na stronie internetowej aureaMED.pl.

16. PRZEPISY PORZĄDKOWE

- 16.1. Każdy Pacjent korzystający z usług AUREA MED zobowiązany jest do przestrzegania zapisów dotyczących pacjenta wynikających z niniejszego Regulaminu. Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu, obejmujący jego wszelkie dotychczasowe zmiany jego treści, dostępny jest na stronie aureaclinic.pl oraz w recepcji.
- 16.2. Każdy Pacjent korzystający z usług AUREA MED zobowiązany jest do przestrzegania zasad porządkowych obowiązujących w AUREA MED, a nie wynikających bezpośrednio z treści Regulaminu, w szczególności umieszczonych na tablicach informacyjnych, na drzwiach wejściowych, w recepcji placówki, przekazywanych ustnie przez pracowników AUREA MED.
- 16.3. Na terenie AUREA MED istnieje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających.
- 16.4. Pacjenci przebywający na terenie AUREA MED zobowiązani są do poszanowania mienia będącego własnością AUREA MED oraz należącego do innych pacjentów, jak również do zachowania czystości w pomieszczeniach z których korzystają.
- 16.5. Za zniszczenia i kradzieże mienia, o którym mowa w ust. 1 pacjenci ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych.
- 16.6. Pacjenci obowiązani są przestrzegać norm społecznego zachowania, poszanowania godności i prywatności innych pacjentów oraz personelu AUREA MED.
- 16.7. Pacjenci winni odnosić się kulturalnie i życzliwie do innych pacjentów i personelu AUREA MED.
- 16.8. Pacjenci AUREA MED nie mogą:
- 16.8.1. samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury służących do realizacji świadczeń;
 - 16.8.2. samodzielnie uruchamiać i wyłączać aparatury medycznej;
 - 16.8.3. wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia bez zgody personelu Kliniki;
 - 16.8.4. zakłócać realizacji świadczeń opieki zdrowotnej.
- 16.9. Odzież wierzchnią pacjenci pozostawiają w specjalnie wyznaczonym miejscu w placówce.
- 16.10. AUREA MED nie odpowiada za wartościowe rzeczy będące własnością pacjentów pozostawione na wieszakach, szafkach lub pomieszczeniach AUREA MED. Zaleca się pozostawienie wartościowych rzeczy w domu.
- 16.11. Personel AUREA MED zobowiązany jest do:

- 16.11.1. noszenia odzieży ochronnej o ustalonej kolorystyce;
- 16.11.2. przestrzegania kolejności przyjęć pacjentów;
- 16.11.3. kulturalnego, życzliwego zachowania wobec pacjentów oraz pozostałych osób personelu.

17. TRYB SKŁADANIA REKLAMACJI, SKARG I WNIOSKÓW

- 17.1. Pacjenci mogą składać reklamacje, skargi i wnioski dotyczące działalności AUREA MED.
- 17.2. Reklamacje, skargi i wnioski można składać na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@aureaMED.pl lub kontakt@aureaclinic.pl. (do czasu działania starej poczty)
- 17.3. Pacjent ma prawo złożyć reklamację na udzielone świadczenia zdrowotne, jeśli uważa, że usługa została mu udzielona niezgodnie z niniejszym Regulaminem lub standardami udzielania świadczeń zdrowotnych.
- 17.4. AUREA MED udzieli odpowiedzi w najkrótszym możliwym czasie, nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od złożenia reklamacji tą samą ścieżką komunikacyjną, którą reklamacja została złożona przez pacjenta, chyba, że pacjent wprost wskaże inną ścieżkę odpowiedzi (mailową lub tradycyjną). W przypadku złożonej sprawy lub braku możliwości uzyskania stosownych wyjaśnień od personelu spowodowanych czasową ich niezdolnością do pracy, urlopem itp. odpowiedź może być udzielona w późniejszym terminie. O tym fakcie Pacjent zostaje powiadomiony.

18. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 18.1. Regulamin organizacyjny ustala Kierownik.
- 18.2. W sprawach nieuregulowanych regulaminem organizacyjnym zastosowanie mają odrębne przepisy.
- 18.3. Podanie regulaminu organizacyjnego do wiadomości pacjentów następuje poprzez udostępnienie go, na wniosek pacjenta, w Rejestracji.
- 18.4. Postanowienia Regulaminu organizacyjnego zostają podane do wiadomości wszystkich zatrudnionych w AUREA MED.
- 18.5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.07.2024r.