

**REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTU LECZNICZEGO
COMPLEMED SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W SZCZECINIE**

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Podmiot leczniczy działa pod firmą Complemed sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Juliusza Słowackiego 19, 71-434 Szczecin.
2. Podmiot leczniczy wykonuje działalność leczniczą w przedsiębiorstwie pod nazwą Complemed.

§ 2

Podmiot leczniczy (zwany dalej: Complemed) działa na podstawie:

1. Powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
2. Wpisu do właściwego rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą;
3. Regulaminu organizacyjnego.

§ 3

Regulamin organizacyjny Complemed określa w szczególności:

1. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń;
2. Organizację i zadania poszczególnych jednostek organizacyjnych przedsiębiorstwa podmiotu oraz warunki współdziałania między tymi jednostkami;
3. Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą;
4. Wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej;
5. Organizację procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat oraz ich wysokość;
6. Sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa podmiotu.
7. Sposób rozpatrywania reklamacji.

Miejsce udzielania świadczeń

§ 4

1. Complemed udziela świadczeń zdrowotnych w pomieszczeniach przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego, pod adresem:
 - a) ul. Juliusza Słowackiego 19, 71-434 Szczecin,
 - b) al. Wyzwolenia 46/16U, 71-500 Szczecin,
 - c) ul. Głowackiego 8D/2, 67-100 Nowa Sól,

Cele i zadania podmiotu

§ 5

1. Celem głównym Complemed jest podejmowanie działań na rzecz ochrony i poprawy stanu zdrowia ludności poprzez organizowanie i prowadzenie działalności leczniczej, profilaktycznej, stałe podnoszenie poziomu świadczonych usług oraz propagowanie zachowań prozdrowotnych.
2. Do zadań Complemed należy w szczególności udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu podstawowej oraz specjalistycznej opieki lekarskiej oraz opieki pielęgniarskiej w warunkach ambulatoryjnych.

Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

§ 6

1. Complemed prowadzi działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjne świadczenia zdrowotne.
2. Zakres świadczeń udzielanych przez Complemed obejmuje:
 - a) świadczenia podstawowej opieki zdrowotnej;
 - b) świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej;
 - b) badania diagnostyczne wykonywane w celu rozpoznania stanu zdrowia i ustalenia dalszego postępowania leczniczego.

Sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa podmiotu

§ 7

1. Complemedem kieruje Nina Werecka Prezes Zarządu Spółki, zwana dalej Dyrektorem Complemed.
2. Dyrektor Complemed wykonuje wszystkie obowiązki i prawa, jakie na podmiot leczniczy nakładają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, prowadzi sprawy oraz reprezentuje podmiot leczniczy na zewnątrz.
3. Dyrektor Complemed kieruje podmiotem leczniczym oraz jednostkami i komórkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa podmiotu, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Dyrektor Complemed może powoływać kierowników poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych.
5. W przypadku powołania kierowników jednostek lub komórek organizacyjnych, Dyrektor Complemed określi zakres ich obowiązków oraz udzieli im stosownych pełnomocnictw i upoważnień.
6. Podczas nieobecności Dyrektora Complemed zastępuje go upoważniony przez niego pracownik bądź inna wskazana osoba.

Struktura organizacyjna

§ 8

1. Strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego - Complemed - tworzą następujące jednostki i komórki organizacyjne:
 - I. Complemed Szczecin ul. Słowackiego 19 w Szczecinie, wraz z komórkami organizacyjnymi:
 - 1) Poradnia położniczo - ginekologiczna,
 - 2) Poradnia urologiczna,
 - 3) Gabinet diagnostyczno zabiegowy przy poradni ginekologiczno położniczej i urologicznej,
 - 4) Pracownia USG,
 - 5) Poradnia dermatologiczna,
 - 6) Poradnia diabetologiczna,
 - 7) Poradnia gastroenterologiczna
 - 8) Poradnia endokrynologiczna
 - 9) Poradnia kardiologiczna
 - 10) Poradnia neurologiczna
 - 11) Poradnia reumatologiczna
 - 12) Poradnia nefrologiczna
 - 13) Poradnia okulistyczna
 - 14) Poradnia chorób zakaźnych
 - 15) Poradnia lekarza podstawowej opieki zdrowotnej
 - 16) Poradnia lekarza rodzinnego
 - 17) Gabinet diagnostyczno zabiegowy przy poradni medycyny rodzinnej i podstawowej opieki zdrowotnej
 - 18) Gabinet diagnostyczno zabiegowy z gastroskopią
 - 19) Pracownia endoskopii
 - 20) Poradnia pulmonologiczna
 - 21) Poradnia cystoskopii
 - 22) Poradnia dermatologiczno wenerologiczna
 - 23) Poradnia psychologiczna
 - 24) Poradnia nietrzymania moczu
 - 25) Gabinet diagnostyczno zabiegowy
 - 26) Poradnia psychiatryczna
 - 27) Poradnia chirurgii urazowo ortopedycznej
 - 28) Poradnia hematologiczna
 - II. Complemed Szczecin al. Wyzwolenia 46/16U w Szczecinie, wraz z komórkami organizacyjnymi:
 - 1) Poradnia położniczo - ginekologiczna,
 - 2) Poradnia urologiczna,
 - 3) Gabinet diagnostyczno zabiegowy przy poradni ginekologiczno położniczej i urologicznej,
 - 4) Pracownia USG,
 - 5) Poradnia dermatologiczna,
 - 6) Poradnia diabetologiczna,
 - 7) Poradnia gastroenterologiczna
 - 8) Poradnia endokrynologiczna
 - 9) Poradnia kardiologiczna
 - 10) Poradnia neurologiczna

- 11) Poradnia reumatologiczna
- 12) Poradnia nefrologiczna
- 13) Poradnia okulistyczna
- 14) Poradnia chorób zakaźnych
- 15) Poradnia lekarza podstawowej opieki zdrowotnej
- 16) Poradnia lekarza rodzinnego
- 17) Gabinet diagnostyczno zabiegowy przy poradni medycyny rodzinnej i podstawowej opieki zdrowotnej
- 18) Gabinet diagnostyczno zabiegowy z gastroskopią
- 19) Pracownia endoskopii
- 20) Poradnia pulmonologiczna
- 21) Poradnia cystoskopii
- 22) Poradnia dermatologiczno wenerologiczna
- 23) Poradnia psychologiczna
- 24) Poradnia nietrzymania moczu
- 25) Gabinet diagnostyczno zabiegowy
- 26) Poradnia psychiatryczna
- 27) Poradnia chirurgii urazowo ortopedycznej
- 28) Poradnia hematologiczna
- 29) Poradnia medycyny estetycznej
- 30) Gabinet diagnostyczno zabiegowy przy poradni medycyny estetycznej

III. Complemented Nowa Sól wraz z komórkami organizacyjnymi:

- 1) Poradnia reumatologiczna,
- 2) Poradnia diabetologiczna,
- 3) Poradnia gastroenterologiczna,
- 4) Poradnia kardiologiczna,
- 5) Poradnia nefrologiczna,
- 6) Poradnia neurologiczna,
- 7) Poradnia chirurgii urazowo ortopedycznej,
- 8) Poradnia psychiatryczna.
- 9) Poradnia pulmonologiczna
- 10) Poradnia dermatologiczno wenerologiczna
- 11) Poradnia podstawowej opieki zdrowotnej
- 12) Poradnia psychologiczna
- 13) Gabinet diagnostyczno zabiegowy
- 14) Poradnia nietrzymania moczu
- 15) Poradnia położniczo – ginekologiczna
- 16) Poradnia urologiczna
- 17) Gabinet diagnostyczno zabiegowy przy poradni ginekologiczno położniczej i urologicznej,
- 18) Poradnia endokrynologiczna
- 19) Poradnia okulistyczna
- 20) Poradnia chorób zakaźnych
- 21) Gabinet diagnostyczno zabiegowy przy poradni medycyny rodzinnej i podstawowej opieki zdrowotnej
- 22) Gabinet diagnostyczno zabiegowy z gastroskopią
- 23) Pracownia endoskopii
- 24) Poradnia cystoskopii
- 25) Pracownia USG
- 26) Poradnia lekarza rodzinnego
- 27) Poradnia dermatologiczna
- 28) Poradnia hematologiczna

Organizacja i zadania poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego oraz warunki ich współdziałania

§ 9

1. Do zadań komórek organizacyjnych wymienionych w § 8 należy sprawowanie kompleksowej opieki nad pacjentami poprzez wykonywanie świadczeń zdrowotnych w zakresie leczenia ambulatoryjnego, a w szczególności udzielanie porad i konsultacji lekarskich oraz kierowanie i przeprowadzanie badań diagnostycznych.

§ 10

1. Poszczególne jednostki i komórki organizacyjne Complemed oraz osoby wykonujące pracę bądź świadczące usługi w ramach tych jednostek i komórek, obowiązane są do współdziałania dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu leczniczego pod względem diagnostyczno-leczniczym, pielęgnacyjnym i administracyjno-gospodarczym.
2. Za prawidłowe współdziałanie odpowiedzialny jest Dyrektor Complemed bądź inne osoby wyznaczone przez Dyrektora.
3. Współdziałanie odbywa się z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta.

Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

§ 11

1. Complemed organizuje świadczenia zdrowotne udzielane w zakresie określonym w niniejszym regulaminie, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach i komórkach organizacyjnych przedsiębiorstwa podmiotu, w sposób gwarantujący pacjentom najbardziej dogodną formę korzystania ze świadczeń.
2. W uzasadnionych przypadkach świadczenia mogą być udzielane w domu bądź innym miejscu pobytu pacjenta.
3. Rejestracja pacjentów odbywa się w każdej dostępnej formie, tj. osobiście, za pośrednictwem członków rodziny lub osób trzecich, telefonicznie, mailowo lub za pośrednictwem strony internetowej z wyznaczeniem dnia i godziny realizacji świadczenia zdrowotnego.
4. Świadczenia zdrowotne udzielane będą w terminie uzgodnionym z pacjentem, według ustalonej kolejności, w dniach i godzinach ich udzielania.
5. Podczas rejestracji pacjent lub osoby, o których mowa w ust. 3 podają imię i nazwisko pacjenta oraz numer telefonu i adres email celem potwierdzenia przez Complemed terminu wizyty. W przypadku nieodebrania połączenia telefonicznego potwierdzającego wizytę w przeddzień jej terminu lub brak odpowiedzi na wiadomość SMS zawierającą prośbę Complemed o potwierdzenie terminu wizyty (do godz. 19:00 w dniu poprzedzającym wizytę), Complemed zastrzega sobie prawo odwołania wizyty i umożliwienie rezerwacji terminu innym pacjentom. Complemed nie bierze odpowiedzialności za podanie przez pacjenta lub osobę rejestrującą go błędnych danych kontaktowych uniemożliwiających potwierdzenie terminu wizyty.
6. Lekarze Complemed kierują pacjentów na konsultacje specjalistyczne przez wystawienie skierowania zgodnie z warunkami określonymi w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz przez płatników.
7. Lekarze Complemed kierują pacjentów na leczenie szpitalne i inne niż szpitalne, realizowane w warunkach stacjonarnych i całodobowych, jeżeli cel leczenia nie może być osiągnięty ambulatoryjnie.

Warunki współdziałania z innymi podmiotami leczniczymi

§ 12

1. Complemed w celu zapewnienia prawidłowości leczenia i pielęgnacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, współdziała z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, udzielającymi świadczeń zdrowotnych na rzecz tych pacjentów.
2. Complemed oraz osoby udzielające w jego imieniu świadczeń zdrowotnych, udzielają innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą informacji związanych z pacjentem w przypadku gdy:
 - a) pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy;
 - b) zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia pacjenta lub innych osób;
 - c) zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o pacjencie, związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń;
 - d) obowiązujące przepisy prawa tak stanowią.
3. Complemed udostępnia podmiotom wykonującym działalność leczniczą dokumentację medyczną pacjentów, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych.
4. Współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą odbywa się z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta.

Prowadzenie dokumentacji medycznej oraz opłaty za jej udostępnianie

§ 13

1. Complemed prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych oraz zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w przypadku udzielania świadczeń finansowanych ze środków publicznych także zgodnie z wymogami określonymi przez płatnika świadczeń.
2. Complemed udostępnia dokumentację o której mowa powyżej:

- a) pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez pacjenta; po śmierci pacjenta, prawo do wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez pacjenta za życia;
 - b) podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;
 - c) 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;
 - d) podmiotom, uprawnionym w myśl ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej do przeprowadzania na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia, kontroli podmiotu leczniczego, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli;
 - e) ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
 - f) uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
 - g) organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
 - h) podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;
 - i) zakładom ubezpieczeń - za zgodą pacjenta;
 - j) lekarzowi, pielęgniarkie 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;
 - k) szkole wyższej lub instytutowi badawczemu do wykorzystania w celach naukowych - bez ujawniania nazwiska i innych danych umożliwiających identyfikację osoby, której dokumentacja dotyczy;
 - l) innym osobom i podmiotom, uprawnionym na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Dokumentacja medyczna jest udostępniana do wglądu w siedzibie przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego Complemed lub poprzez sporządzenie jej kserokopii, odpisów bądź wyciągów, w tym także na nośnikach elektronicznych.
 4. Wydanie dokumentacji następuje bez zbędnej zwłoki ale nie później niż w terminie 7 dni roboczych od złożenia próśby o jej wydanie. W szczególnych przypadkach, np. gdy zapytanie dotyczy dokumentacji sporządzonej kilka lat wstecz lub konieczności przeszukania archiwum termin 7 dni może ulec wydłużeniu, o czym pacjent zostanie poinformowany.
 5. Za udostępnienie dokumentacji medycznej Complemed pobiera opłaty w wysokości określonej przepisami ustawy o Prawach pacjenta i Rzeczniku Praw pacjenta.

Wysokość opłat oraz organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych odpłatnych

§ 14

1. Complemed udziela świadczenia zdrowotne odpłatnie.
2. Za udzielone świadczenia zdrowotne, pacjenci wnoszą opłaty zgodnie z ustalonym cennikiem opłat. Wysokość opłat określa cennik na stronie internetowej: <https://www.twojaprychodnia.com/cennik/>
3. W przypadku prowadzenia akcji promocyjnej zasady i regulamin dostępny jest na stronie internetowej Complemed lub w recepcji placówki.

§ 15

1. Udzielanie świadczeń zdrowotnych odpłatnych, organizowane jest w sposób zapewniający poszanowanie zasady sprawiedliwego, równego, niedyskryminującego i przejrzystego dostępu do świadczeń opieki zdrowotnej oraz zgodnie z kryteriami medycznymi.
2. Świadczenia zdrowotne odpłatne, udzielane w terminie uzgodnionym z pacjentem, według ustalonej kolejności w dniach i godzinach ich udzielania.
3. Pacjent może zapłacić za usługę gotówką, kartą płatniczą lub poprzez płatność elektroniczną.
4. Koszt realnej wizyty może się różnić od płatności dokonanej przez pacjenta, w przypadku gdy wymagane będzie dodatkowe badanie o czym pacjent zostanie poinformowany przed wykonaniem świadczenia. Jeżeli pacjent wyrazi zgodę na dodatkowe badanie, będzie zobowiązany do dopłaty.
5. Pacjent jest zobowiązany do zapłaty zadatku na poczet wykonanego świadczenia w następujących sytuacjach:
 - a) jeżeli Complemed udzielał mu wcześniej świadczeń i miała miejsce sytuacja, w której pacjent co najmniej raz nie stawiał się na umówioną wizytę bez wcześniejszego uprzedzenia Complemed.
 - b) jeżeli Complemed udzielał mu wcześniej świadczeń i miała miejsce sytuacja, w której pacjent co najmniej raz odwołał zaplanowaną wizytę w terminie późniejszym niż 24 godziny przed jej terminem.
 - c) Jeżeli pacjent stawia się na wizytę w umówionym terminie kwota zadatku zaliczana jest na poczet ceny świadczenia zgodnie z cennikiem Complemed.
 - d) Jeżeli po zapłacie zadatku pacjent nie stawia się na wizytę w zaplanowanym terminie lub zmieni/odwoła jej termin w czasie późniejszym niż 48 godzin przed uprzednio ustalonym terminie zadatek przepada.
 - e) wysokość zadatku jest następująca:

- w przypadku konsultacji 50% regularnej ceny świadczenia zgodnie z cennikiem
- w przypadku następujących diagnostyk: gastroscopia 200 zł, kolonoskopia 300 zł

- w przypadku konieczności zamówienia specjalnego leku do narkozy 200 zł

Reklamacje

§ 16

1. Reklamacje dotyczące realizacji świadczeń powinny być składane przez Pacjenta na piśmie lub kierowane drogą mailową na adres: reklamacje@twojaprychodnia.com niezwłocznie po stwierdzeniu przez Pacjenta nieprawidłowości, nie później jednak niż w terminie 30 dni po ich stwierdzeniu.
2. W celu sprawnego rozpoznania reklamacji, zgłaszana przez Pacjenta reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a. Dane osoby zgłaszającej reklamację: imię, nazwisko, PESEL, adres zamieszkania (jeżeli zastosowanie będzie miała pisemna forma odpowiedzi na reklamację);
 - b. Informacje o świadczeniu, jakie zostało wykonane;
 - c. Adres jednostki Complemed, w której udzielono świadczenia (jednostki Complemed wymienione są w §4 Regulaminu);
 - d. Przedmiot zgłoszenia i reklamacji;
 - e. Wskazanie sposobu udzielenia odpowiedzi na reklamację: pisemnie lub mailowo;
3. W sytuacjach, gdy treść reklamacji jest nieprecyzyjna lub niejednoznaczna, osoba rozpatrująca reklamację, może zwrócić się do Pacjenta z prośbą o dołączenie dodatkowego opisu zdarzenia.
4. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 14 dni od dnia jej wpłynięcia. W przypadku złożonej sprawy lub braku możliwości uzyskania stosownych wyjaśnień od personelu, spowodowanych czasową ich niezdolnością do pracy, urlopem itp. odpowiedź na reklamację może być udzielona w późniejszym terminie. O tym fakcie Pacjent zostaje powiadomiony.
5. W przypadku niezachowania formy lub terminu zgłoszenia reklamacji Complemed zastrzega sobie prawo do pozostawienia jej bez rozpoznania.
6. Odpowiedź na reklamację jest wysyłana niezwłocznie po zakończeniu czynności wyjaśniających.

§ 17

Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego został nadany przez jego Dyrektora i wchodzi w życie z dniem podpisania.

