

Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego HeyMed Clinic

Rozdział I Postanowienia Ogólne

§1

Regulamin organizacyjny jest ustanowiony dla podmiotu wykonującego działalność leczniczą, działającego pod firmą „HeyMed Agata Kasprzyk” z siedzibą we Wrocławiu, ul. Nowowiejska 5/2U, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu, V Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347997, NIP: 8951830544, REGON: 020721296, zwaną dalej podmiotem leczniczym lub centrum medycznym.

§2

Podmiot leczniczy wykonuje działalność leczniczą w przedsiębiorstwie pod nazwą „HeyMed Clinic” (zgodnie z rozumieniem ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2019 r. poz. 1292 i 1495)).

§3

Podmiot leczniczy jest wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Dolnośląskiego– nr księgi rejestrowej 000000228324, oznaczenie organu rejestrowego W-02.

§4

Podmiot leczniczy działa na podstawie:

1. Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. 2020.295 t. j z dnia 2020.02.25)
2. Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. 2020.849 tj. z dnia 2020.05.13)
3. Niniejszego Regulaminu organizacyjnego
4. Innych przepisów dotyczących spółek, podmiotów leczniczych oraz innych obowiązujących przepisów dotyczących ochrony zdrowia i przepisów wydanych na ich podstawie.

§5

1. Niniejszy regulamin organizacyjny - stosownie do postanowień art. 24 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U.2020.295) - określa sposób i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych przez podmiot leczniczy, a w szczególności:

- a) Cele i zadania podmiotu leczniczego;
- b) Strukturę organizacyjną podmiotu leczniczego;
- c) Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
- d) Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych;
- e) Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach lub komórkach organizacyjnych podmiotu leczniczego;
- f) Organizację i zadania poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych podmiotu leczniczego oraz warunki współdziałania tych jednostek lub komórek organizacyjnych dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu;
- g) 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;
- h) Organizację procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat;
- i) wysokość opłat za udzielane świadczenia zdrowotne;
- j) Sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi podmiotu leczniczego;
- k) Prawa i obowiązki pacjenta;
- l) Tryb składania skarg i wniosków.

2. Regulamin obowiązuje:

- a) Wszystkie osoby zatrudnione w podmiocie leczniczym, niezależnie od formy prawnej zatrudnienia;
- b) Wszystkich pacjentów i opiekunów pacjentów, którym są udzielane świadczenia zdrowotne.

Rozdział II Cele i Zadania

§1

1. Głównym celem HeyMed Clinic jest podejmowanie działań na rzecz ochrony i poprawy stanu zdrowia ludności poprzez organizowanie i prowadzenie działalności leczniczej i profilaktycznej
2. Działalność lecznicza polega na udzielaniu świadczeń zdrowotnych, które mogą być udzielane bezpośrednio na miejscu lub za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w rozumieniu art. 3 ust. 1 u. d. I (patrz rozdział VII paragraf 2).

§2

Cele i zadania Centrum Medycznego HeyMed Clinic:

- a) Udzielanie świadczeń zdrowotnych ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa i potrzeb pacjentów oraz przestrzeganie praw pacjenta;
- b) Udzielanie świadczeń wysokospecjalistycznych przez kadrę medyczną mającą odpowiednie kwalifikacje i prawo wykonywania zawodu z zastosowaniem nowoczesnych technologii medycznych, w szczególności udzielanie świadczeń z zakresu chirurgii ogólnej, proktologii, medycyny estetycznej, ginekologii estetycznej, medycyny rodzinnej, fizjoterapii uroginekologicznej i urologicznej, fizjoterapii stomatologicznej, medycyny bólu, obesitologii, medycyny regeneracyjnej, urologii estetycznej oraz dermatologii;
- c) Orzekanie i opiniowanie o stanie zdrowia;
- d) Zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług;
- e) Prowadzenie na bieżąco obowiązującej dokumentacji medycznej;
- f) Stałe, systematyczne podnoszenie wiedzy i umiejętności zawodowych;
- g) Przestrzeganie etyki zawodowej;
- h) Zapewnianie nowoczesnych, efektywnych i uznanych metod leczniczych;
- i) Stosowanie wysokiej jakości sprzętu medycznego będącego pod stałym nadzorem technicznym i spełniającego wszelkie wymagane prawem normy jakości;
- j) Przestrzeganie praw pacjentów ze szczególnym uwzględnieniem ich bezpieczeństwa;
- k) Stosowanie się do zarządzeń i instrukcji właścicieli przedsiębiorstwa;
- l) Działania promujące profilaktykę zdrowia i edukację zdrowotną;

m) Inne zadania zlecone przez Managera.

Rozdział III Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są w siedzibie przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego: ul. Nowowiejska 5/2U, 50-314 Wrocław.
2. Usługi medyczne świadczone są od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-19:00.
3. W przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, miejscem udzielania świadczeń jest miejsce przebywania osób udzielających tych świadczeń.

Rozdział IV Warunki udzielania świadczeń

§1

1. HeyMed Clinic udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie, według aktualnego cennika.
2. Ceny usług dostępne są na stronie www.heymed.pl, telefonicznie lub osobiście w recepcji Centrum.
3. HeyMed Clinic udziela świadczeń zdrowotnych z należytą starannością i poszanowaniem praw pacjenta, zgodnie z zasadami etyki lekarskiej oraz wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej.
4. Świadczenia zdrowotne udzielane są przez osoby spełniające wymagania określone we właściwych przepisach prawa, potwierdzone stosownymi dyplomami, certyfikatami i zaświadczeniami.
5. Lista specjalistów współpracujących z Centrum jest dostępna na stronie www.heymed.pl

§2

1. Rejestracja pacjentów jest możliwa osobiście, telefonicznie, za pośrednictwem osoby trzeciej lub drogą elektroniczną. Podczas rejestracji pacjent ustala datę i godzinę wizyty zgodnie z harmonogramem przyjęć danego specjalisty.
2. Pacjent ustala termin wizyty lub zabiegu z pracownikiem recepcji spośród dostępnych miejsc oferowanych przez recepcjonistkę.
3. Aby dokonać rezerwacji pacjent podaje swoje dane: imię, nazwisko, telefon kontaktowy, adres email, PESEL, adres zamieszkania.

4. Dokonanie rezerwacji terminu jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.
5. Celem potwierdzenia wizyty pacjent otrzymuje SMS/ Email potwierdzający rezerwację oraz przypominający o zarezerwowanym terminie.
6. Rezerwacja terminu wizyty nie jest równoznaczna z jej potwierdzeniem.
7. Anulowanie terminu rezerwacji jest możliwe na 24h przed zaplanowanym terminem.
8. W przypadku braku kontaktu z pacjentem oraz braku potwierdzenia rezerwacji CM HeyMed Clinic zastrzega sobie prawo do anulowania wizyty.
9. CM HeyMed Clinic zastrzega sobie prawo do konieczności wniesienia przedpłaty przez pacjenta lub osobę rezerwującą termin w pełnej kwocie za wizytę lub zabieg w poniższych przypadkach:
 - a) Dwukrotne, następujące po sobie kalendarzowo anulowanie, rezygnacja lub niestawienie się na umówioną i potwierdzoną wcześniej rezerwację;
 - b) Wielokrotne zmiany terminu rezerwacji;
 - c) Brak kontaktu z pacjentem lub opiekunem pacjenta oraz brak potwierdzenia terminu rezerwacji
 - d) Zbyt późne anulowanie lub zmiana terminu wcześniej potwierdzonej rezerwacji (minimalny czas na anulowanie lub zmianę terminu wynosi 24h przed datą wizyty).
10. Przedpłata za wizytę lub zabieg dokonywana jest osobiście (gotówką lub kartą płatniczą) albo przelewem bankowym na wskazane konto. Potwierdzenie dokonania przelewu należy przesłać na adres: repcja@hey-med.pl
11. W przypadku nieodnotowania przedpłaty Centrum HeyMed Clinic jest uprawnione do odwołania rezerwacji terminu.
12. CM HeyMed Clinic zastrzega sobie prawo odwołania rezerwacji wyłącznie w wyjątkowych okolicznościach, gdy przyczyny np. awarii są niezależne od placówki. W takim przypadku recepcja Centrum proponuje nowy termin z uwzględnieniem możliwości czasowych pacjenta.
13. Pacjent ma prawo wyboru specjalisty spośród lekarzy pracujących w Centrum HeyMed Clinic, przy czym kontynuacja leczenia powinna być realizowana u lekarza, który rozpoczął diagnostykę i proces terapeutyczny.
14. Każdy pacjent może uzyskać w recepcji CM HeyMed Clinic informacje o
 - a) Dacie i godzinie świadczenia
 - b) Informacje o świadczeniach udzielanych w CM HeyMed Clinic
 - c) Formach i terminach zapisu na świadczenia oraz czasu oczekiwania na wizytę lub zabieg.
 - d) Wymaganych dokumentach oraz wyników badań niezbędnych do odbycia wizyty lub zabiegu.
 - e) Zasad udostępniania dokumentacji medycznej.

15. Pacjent zobowiązany jest do zgłaszania się do recepcji Centrum w ustalonym terminie. Ze względów organizacyjnych konieczne jest punktualne przybycie. W przypadku spóźnienia powyżej 10 minut lekarz ma prawo skrócić czas wizyty lub odmówić realizacji świadczenia ze wskazaniem innego terminu realizacji usługi.
16. Gdy Pacjent nie może stawić się w ustalonym terminie lub zrezygnował ze świadczenia, jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie pracownika recepcji.
17. W przypadku zmiany terminu udzielania świadczenia z powodu wyjątkowych okoliczności, które uniemożliwiają realizację usługi, pracownik recepcji najszybciej jak to możliwe informuje pacjenta o zmianie terminu i uzgadnia z pacjentem nowy termin udzielenia świadczenia.
18. Pacjent przed udzieleniem konkretnego świadczenia zdrowotnego może zostać zobowiązany do przedstawienia wyników badań lub odbycia konsultacji kwalifikacyjnej.
19. Świadczenia zdrowotne udzielane są w terminie uzgodnionym z pacjentem, według ustalonej kolejności w godzinach pracy CM HeyMed Clinic.
20. CM HeyMed Clinic udziela świadczeń zdrowotnych od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-19:00.
21. Świadczenia zdrowotne w przypadkach nagłych, zagrożenia życia lub zdrowia pacjenta udzielane są niezwłocznie.

Rozdział VI Zakres udzielanych świadczeń

Centrum Medyczne HeyMed Clinic udziela odpłatnie świadczeń zdrowotnych w zakresie:

- a) Świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej;
- b) Badania diagnostyczne wykonywane w celu rozpoznania stanu zdrowia i ustalenia dalszego planu leczenia;
- c) Profilaktyczne świadczenia zdrowotne.

Rozdział VII Struktura organizacyjna podmiotu

§1

Strukturę organizacyjną Centrum Medycznego HeyMed Clinic tworzą następujące jednostki i komórki organizacyjne:

Lp.	Nazwa komórki organizacyjnej	Kod resortowy stanowiący	Kod resortowy dziedziny medycyny, stanowiący X
-----	------------------------------	--------------------------	--

		część VIII systemu resortowych kodów identyfikacyjnych	część systemu kodów identyfikacyjnych
1	Poradnia chirurgii ogólnej	1500	05 chirurgia ogólna
2	Poradnia proktologiczna	1506	05 chirurgia ogólna
3	Poradnia medycyny bólu	1222	22 neurologia
4	Poradnia rehabilitacyjna	1300	105 fizjoterapia
5	Poradnia dermatologiczna	1200	09 dermatologia i wenerologia
6	Poradnia urologiczna	1640	34 urologia
7	Poradnia chirurgii plastycznej	1550	41 chirurgia plastyczna
8	Poradnia ginekologiczna	1450	29 położnictwo i ginekologia
9	Poradnia internistyczna	1000	07 choroby wew., 16 medycyna rodzinna
10	Poradnia chirurgii naczyniowej	1530	39 chirurgia naczyniowa
11	Poradnia ortopedyczna	1580	25 ortopedia i traumatologia narządu ruchu

§2

Pozostałe jednostki HeyMed Clinic:

1. Rejestracja
2. Manager

Rozdział VIII Organizacja i Zadania Komórek Organizacyjnych

§1

Do zadań komórek organizacyjnych należy sprawowanie kompleksowej opieki nad pacjentami, udzielanie świadczeń zdrowotnych w zakresie specjalistycznej opieki zdrowotnej i przeprowadzanie badań diagnostycznych, zabiegów diagnostycznych i leczniczych. Zakres obowiązków osób wchodzących w skład personelu HeyMed

Clinic określony jest we właściwej umowie zawartej przez osobę personelu z firmą „HeyMed Agata Kasprzyk”.

§2

Zadania Recepcji HeyMed Clinic:

1. Bezpośrednia i telefoniczna obsługa pacjentów zgodnie z ustalonym standardem obsługi pacjenta.
2. Obsługa poczty elektronicznej.
3. Udzielanie pełnych informacji o usługach i produktach dostępnych w HeyMed Clinic.
4. Uzupełnianie oraz aktualizacja danych pacjenta w systemie medycznym
5. Identyfikacja pacjentów zgłaszających się na wizyty, badania i zabiegi na podstawie dokumentu tożsamości.
6. Świadczenie usług na jak najwyższym poziomie w celu budowania marki i zaufania do firmy.
7. Współtworzenie kultury organizacyjnej firmy poprzez dzielenie się doświadczeniami i pomysłami ze współpracownikami.
8. Godne reprezentowanie firmy w kontaktach z zewnętrznymi dostawcami usług, firmami współpracującymi a także w trakcie szkoleń, konferencji oraz działań i wydarzeń promujących Centrum Medyczne.
9. Przekazywanie reklamacji i skarg pacjentów przełożonemu, zgodnie z przyjętą procedurą.
10. Raportowanie do bezpośredniego przełożonego o przebiegu i wynikach wykonywanej pracy oraz napotkanych trudnościach.
11. Realizacja bieżących zadań zleconych przez przełożonego lub wynikających z tygodniowego toku pracy.
12. Współpraca z pozostałymi pracownikami Centrum, kształtowanie przychylnej i życzliwej atmosfery w miejscu pracy.
13. Koordynacja opieki zdrowotnej nad pacjentem
14. Zapewnianie dostępu personelu medycznego do obowiązujących w Centrum formularzy z którymi należy zapoznać pacjenta.
15. Udostępnianie dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
16. Odpowiedzialność za dbanie o prawidłowy obieg korespondencji w Centrum.
17. Odpowiedzialność za czystość, bezpieczeństwo i higienę pomieszczeń użytkowych Centrum.

§3

Obowiązki lekarza obejmują:

1. Udzielanie świadczeń zdrowotnych (w tym przeprowadzanie szczegółowego wywiadu i badania przedmiotowego, określenie rozpoznania choroby, problemu zdrowotnego lub urazu oraz ustalenie planu leczenia)
2. Uzyskiwanie zgody pacjenta lub osoby trzeciej na przeprowadzenie procedury medycznej.
3. W razie potrzeby wystawienie skierowania, recepty, zlecenia na wyroby medyczne, zaświadczenia o stanie zdrowia.
4. Udzielanie pełnej i wyczerpującej informacji na temat wykonywanej procedury medycznej, w tym o możliwych powikłaniach.
5. Rzetelne prowadzenie dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i wewnętrznymi procedurami.

§4

Obowiązki pielęgniarki obejmują:

1. Sprawowanie opieki pielęgniarskiej nad pacjentem przebywającym na terenie Centrum.
2. Przygotowanie pacjenta do badań diagnostycznych i zabiegów.
3. Realizacja zaleceń lekarskich w procesie diagnostyki i leczenia.
4. Zapewnienie pacjentowi bezpieczeństwa, udzielanie pierwszej pomocy oraz dokumentowanie udzielanych świadczeń.

§5

Pracownicy oraz osoby wykonujące pracę bądź świadczące jakiegokolwiek usługi na rzecz HeyMed Clinic zobowiązane są do współpracy dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu leczniczego pod względem diagnostyczno-leczniczym, pielęgnacyjnym oraz administracyjno- gospodarczym.

Rozdział IX Przebieg procesu udzielania świadczeń

§1

1. Centrum Medyczne HeyMed Clinic jest czynne od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00-19:00.
2. Centrum Medyczne HeyMed Clinic udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie.
3. Wysokość opłat w Cenniku jest ustalana na podstawie rzeczywistych kosztów udzielaniach świadczeń zdrowotnych.
4. Aktualny cennik jest dostępny w recepcji Centrum oraz na stronie www.heymed.pl w zakładce „Cennik”.

§2

1. Pacjent przed rozpoczęciem udzielania świadczenia zdrowotnego otrzymuje informację o cenie świadczenia.
2. Odpłatności za świadczenia realizowane są na podstawie indywidualnego rozliczenia z pacjentem poprzez zakup konkretnej usługi.
3. Pacjent uiszcza opłatę po zakończonej konsultacji lub zabiegu.
4. Ostateczna cena świadczenia może ulec zmianie podczas konsultacji kwalifikującej do zabiegu. O ostatecznych kosztach decyduje lekarz i uzgadnia je z pacjentem przed przystąpieniem do udzielania świadczenia.
5. Koszt świadczenia zależy od ilości zużycia materiałów oraz leków, czasu trwania zabiegu, rozległości obszaru poddawanego procedurze oraz udziału personelu asystującego przy zabiegu.
6. Dokument zgody na zabieg zawiera informację o ustalonej cenie świadczenia oraz potwierdzający ustalenie podpis lekarza i pacjenta.
7. Lekarz ma prawo odmówić realizacji świadczenia zdrowotnego, w szczególności w przypadku, gdy pacjent:
 - a) wykazuje nierealne oczekiwania co do planowanego zabiegu, operacji lub innej procedury medycznej;
 - b) nie zastosował się do zaleceń przed zabiegiem, operacją lub inną procedurą medyczną;
 - c) jest agresywny, pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających;
 - d) nie akceptuje oświadczenia zgody na zabieg, operację, inną procedurę medyczną i odmawia podpisania formularza zgody;
 - e) odmawia podania danych osobowych wymaganych do prawidłowej realizacji świadczenia zgodnie z przepisami prawa;
 - f) nie zachowuje zasad higieny osobistej;
 - g) zakłóca porządek przyjęć (np. spóźnienie przekraczające czas rezerwacji).

§3

Karta podarunkowa

1. Nabycie karty upominkowej jest możliwe w recepcji CM HeyMed Clinic lub przez stronę www.heyimed.pl/kartapodarunkowa
2. Centrum Medyczne HeyMed Clinic zobowiązuje do zapewnienia możliwości realizacji zakupionej karty podarunkowej w ciągu 6 miesięcy od daty zakupu.
3. Zakup karty podarunkowej nie podlega żadnym upustom i rabatom.
4. Opłata za kartę podarunkową może zostać dokonana w gotówce, kartą płatniczą lub przelewem.
5. W przypadku płatności przelewem Nabywca zobowiązuje się do dokonania płatności na wskazany przez Centrum rachunek bankowy oraz przesłania potwierdzenia dokonania przelewu. Po zaksięgowaniu wpłaty, recepcja Centrum ustala z Nabywcą sposób odbioru karty podarunkowej.
6. Karta podarunkowa może zostać przesłana pocztą za potwierdzeniem odbioru i na wskazany przez Nabywcę adres. Koszt przesyłki pokrywa Nabywca. W przypadku odbioru przesyłki pod wskazanym przez Nabywcę adresem przyjmuje się, że przesyłka została doręczona prawidłowo.
7. Karta podarunkowa jest wystawiana na osobę indywidualną i może być wykorzystana wyłącznie przez tą osobę.
8. CM HeyMed Clinic nie wystawia kart podarunkowych na okaziciela.
9. Minimalna wartość karty podarunkowej wynosi 250,00 zł.
10. Wraz z kartą podarunkową Nabywca otrzymuje paragon.
11. Po wykorzystaniu dostępnych na karcie środków traci ona swoją ważność.
12. Nabywca przez zakup karty podarunkowej oświadcza, że zapoznał się z niniejszym regulaminem i zobowiązuje się go przestrzegać. Nabywca jest zobowiązany również do poinformowania Posiadacza (osoby obdarowanej) o możliwości zapoznania się z regulaminem HeyMed Clinic.
13. Karta podarunkowa jest ważna 6 miesięcy od daty zakupu. Okres ważności nie może zostać przedłużony.
14. W przypadku, gdy wartość opłaty z wykorzystaniem karty podarunkowej jest niższa od wartości zapisanej na karcie Posiadaczowi nie przysługuje prawo otrzymania reszty niewykorzystanych środków pieniężnych. Pozostała kwota jest możliwa do wykorzystania w okresie ważności karty podarunkowej.
15. W przypadku, gdy wartość opłaty jest z wykorzystaniem karty podarunkowej jest wyższa od wartości zapisanej w karcie Posiadacz jest zobowiązany do dopłaty należnej różnicy (gotówką, kartą płatniczą lub przelewem bankowym na wskazane konto).
16. Karta podarunkowa oraz wpłacone środki nie podlega zwrotowi.

17. Karta podarunkowa nie podlega wymianie na gotówkę.
18. Centrum Medyczne HeyMed Clinic zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji karty podarunkowej w poniższych przypadkach:
 - a) Uszkodzenie karty uniemożliwiające odczytanie danych zawartych na karcie
 - b) Upływ terminu ważności karty podarunkowej
 - c) Brak wystarczającej kwoty na karcie podarunkowej w sytuacji, gdy Posiadacz oświadczy, że nie pokryje brakującej części opłaty.
19. CM HeyMed Clinic nie odpowiada za sytuacje niezależne od organizacji pracy Centrum (np. awaria systemu informatycznego, awaria prądu itp.)
20. CM HeyMed Clinic nie ponosi odpowiedzialności za karty podarunkowe od momentu ich wydania Nabywcy, w tym za kradzież, utratę lub uszkodzenie karty. Nabywca lub Posiadacz karty nie będą zgłaszać Centrum żadnych roszczeń z tytułu uszkodzenia, utraty lub kradzieży karty.
21. Wszelkie reklamacje związane z kartami podarunkowymi składa się drogą mailową na adres: biuro@heymed.pl
22. Karta podarunkowa zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa nie jest kartą płatniczą ani elektronicznym narzędziem płatniczym.
23. W przypadku karty podarunkowej zastosowanie ma ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
24. Wszelkie sprawy nieregulowane niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
25. Treść regulaminu jest dostępna na stronie www.heymed.pl oraz w recepcji Centrum pod nr telefonu 602 241 594.
26. Centrum Medyczne HeyMed Clinic zastrzega sobie prawo do zmian w niniejszym regulaminie a wszelkie dokonane w nim zmiany obowiązują od daty wprowadzenia i publikacji na stronie www.heymed.pl. Wprowadzone zmiany nie będą miały zastosowania w przypadku kart podarunkowych wydanych do dnia zmiany regulaminu.

Rozdział X Dokumentacja medyczna i warunki jej udostępniania

§1

1. Centrum Medyczne HeyMed Clinic prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających z usług Centrum oraz zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Dokumentacja medyczna zawiera dane pacjenta szczególnie wrażliwe. Ochrona tych danych przed osobami trzecimi, nieposiadającym upoważnienia do zapoznania się ze stanem zdrowia pacjenta, stanowi jedno z istotnych zadań CM HeyMed Clinic.

2. Dokumentacja medyczna przechowywana jest w CM HeyMed Clinic w formie papierowej i elektronicznej przy wykorzystaniu specjalistycznego systemu teleinformatycznego dostosowanego do operacji związanych z przetwarzaniem danych osobowych. System teleinformatyczny dostarczany jest przed dostawcą zewnętrznego, który gwarantuje odpowiednie zabezpieczenie danych zawartych w dokumentacji medycznej. CM HeyMed Clinic stosuje środki organizacyjne i techniczne zapewniające ochronę danych osobowych, w tym tworzenie kopii zapasowych danych („backup”) na osobnym serwerze.

§2

1. Centrum Medyczne HeyMed Clinic udostępnia dokumentację medyczną:
 - a) Pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez pacjenta, przy czym w razie śmierci pacjenta, prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez pacjenta. Po śmierci pacjenta dokumentacja medyczna jest udostępniana 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 temu pacjent 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) W zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego ds. zdrowia oraz podmiotom wymienionym w odrębnych przepisach;
2. Dokumentacja medyczna jest udostępniona na zasadach określonych w odpowiednich postanowieniach Ustawy o prawach pacjenta.
3. Udostępnianie dokumentacji następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
4. Centrum Medyczne HeyMed Clinic, udostępnia dokumentację medyczną wyłącznie podmiotom uprawnionym na mocy stosownych przepisów w następujący sposób:
 - a) Do wglądu w miejscu udzielania świadczeń (siedzibie podmiotu leczniczego);

- b) Poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów, kopii;
- c) Poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeśli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginału tej dokumentacji, po uprzednim sporządzeniu i pozostawieniu w podmiocie leczniczym uwierzytelnionego odpisu lub bardzo czytelnej uwierzytelnionej kserokopii tej dokumentacji;
- d) Za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
- e) Na informatycznym nośniku danych.

§3

1. CM HeyMed Clinic może pobierać opłaty za wydanie dokumentacji medycznej. Opłaty nie pobiera się w przypadku udostępnienia dokumentacji medycznej:
 - a) Pacjentowi albo jego przedstawicielowi ustawowemu po raz pierwszy w żądanym zakresie i w sposób, o którym mowa w art. 27 ust.1 pkt 2 i 5 oraz ust. 3 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
 - b) W związku z postępowaniem przed wojewódzką komisją ds. orzekania o zdarzeniach medycznych, o której mowa w art. 67e ust. 1 cyt. Ustawy.
 - c) Agencji Oceny Technologii i Taryfikacji oraz Agencji Badań Medycznych.
2. Opłatę za udostępnienie dokumentacji medycznej w przypadkach, o których mowa w ust. 1, ustala podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych. Maksymalna wysokość opłaty za:
 - a) Jedną stroną wyciągu albo odpisu dokumentacji medycznej – nie może przekraczać 0,002 przeciętnego wynagrodzenia w poprzednim kwartale.
 - b) Jedną stroną kopii albo wydruku dokumentacji medycznej – nie może przekraczać 0,00007 przeciętnego wynagrodzenia w poprzednim kwartale.
 - c) Udostępnienie dokumentacji medycznej na informatycznym nośniku danych nie może przekraczać 0,0004 przeciętnego wynagrodzenia w poprzednim kwartale, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” na rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło ogłoszenie.
3. Wysokość aktualnie obowiązującej opłaty podawana jest do wiadomości pracowników Centrum, pacjentów oraz osób trzecich, poprzez umieszczenie informacji w Recepcji oraz na stronie internetowej Centrum.
4. Manager Centrum może określić wysokość kwoty, poniżej której opłata nie jest pobierana.
5. Odmowa wydania dokumentacji wymaga zachowania formy pisemnej wraz z podaniem przyczyny.

6. Osoby z Personelu Centrum Medycznego HeyMed Clinic, mające dostęp do dokumentacji medycznej w ramach obowiązków służbowych, posiadają upoważnienie do przetwarzania danych osobowych zawartych w dokumentacji medycznej, indywidualny login i hasło, za pomocą których uzyskują wgląd w dokumentację medyczną.

§4

1. Za udostępnienie dokumentacji medycznej do wglądu w siedzibie CM HeyMed Clinic nie jest pobierana opłata.
2. Dokumentacja powinna być pacjentom udostępniona niezwłocznie, termin przeglądania dokumentacji medycznej wyznacza Centrum w uzgodnieniu z pacjentem z uwzględnieniem miejsca przechowywania dokumentacji medycznej oraz możliwości lokalowych - wolnego gabinetu lub innego pomieszczenia dostępnego dla pacjenta na czas przeglądania dokumentacji medycznej, aby zachować intymność.
3. Przeglądanie dokumentacji medycznej odbywa się w obecności pracownika Centrum.
4. Osoba przeglądająca dokumentację medyczną ma prawo robić notatki oraz sporządzać fotokopie, za pomocą własnego sprzętu technicznego.

§5

1. Wyniki badań pacjentów są dostępne do pobrania:
 - a) W wersji papierowej w Recepcji CM HeyMed Clinic po okazaniu dokumentu tożsamości.
 - b) W wersji elektronicznej, w formie pliku PDF zabezpieczonego hasłem po wcześniejszym złożeniu wniosku o wydanie dokumentacji drogą elektroniczną.

§6

1. Dokumentacja może zostać wydana wyłącznie na podstawie decyzji osoby uprawnionej i po potwierdzeniu tożsamość 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.

Rozdział XI Prawa i obowiązki pacjenta

§1

Centrum Medyczne HeyMed Clinic, w tym osoby współpracujące z Centrum, wykonujące zawód medyczny oraz inne osoby uczestniczące w procesie udzielania świadczeń zdrowotnych są zobowiązane do przestrzegania Praw Pacjenta określonych w Ustawie.

1. Pacjent ma prawo w szczególności do:
 - a) Informacji o prawach pacjenta
 - b) Informacji o swoim stanie zdrowia
 - c) Informacji o rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych realizowanych przez Centrum
 - d) Wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy takiej zgody, po uzyskaniu informacji o swoim stanie zdrowia
 - e) Świadczeń zdrowotnych zgodnych z aktualną wiedzą medyczną
 - f) Świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością, zgodnie z zasadami etyki zawodowej
 - g) Zachowania tajemnicy przez osoby wykonujące zawód medyczny, w tym udzielające mu świadczeń zdrowotnych, uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu medycznego (z zastrzeżeniem ograniczeń w obowiązku zachowania tajemnicy w przypadkach określonych w Ustawie o prawach pacjenta)
 - h) Wyrażenia zgody na udzielanie informacji o swoim stanie zdrowia innym osobom
 - i) Poszanowania intymności i godności
 - j) Dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej udzielonych świadczeń zdrowotnych.

§2

Obowiązki pacjenta oraz przepisy porządkowe CM HeyMed Clinic

1. Centrum Medyczne HeyMed Clinic zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi w przypadku, gdy:
 - a) Pacjent odmawia podania danych do rejestracji wizyty lub zabiegu
 - b) Pacjent jest w stanie nietrzeźwym
 - c) Występuje przeciwwskazanie do zabiegu
 - d) Pacjent nie jest przygotowany do zabiegu i nie zachował zasad higieny.
2. Na terenie Centrum obowiązuje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających.
3. Każdy pacjent korzystający z usług Centrum zobowiązany jest do przestrzegania Regulaminu Centrum, w tym także zasad porządkowych obowiązujących w placówce, a niewynikających bezpośrednio z treści Regulaminu, również przekazywanych ustnie przez pracowników Centrum.
4. Dokonanie rezerwacji jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.
5. Pacjent CM HeyMed Clinic jest zobowiązany w szczególności do:
 - a) Stosowania się do wskazówek i zaleceń lekarzy, pielęgniarek oraz pozostałego Personelu Centrum w zakresie terapeutyczno-diagnostycznym oraz w sprawach organizacyjnych i administracyjnych;
 - b) Przestrzegania zakazu palenia tytoniu, spożywania alkoholu lub środków odurzających na terenie Centrum;
 - c) Przestrzegania zasad higieny osobistej;
 - d) Stosowania się do przepisów o bezpieczeństwie, higienie i zagrożeniu pożarowym;
 - e) Poszanowania mienia będącego własnością Centrum oraz należącego do innych pacjentów, jak również do zachowania czystości w pomieszczeniach z których korzystają (za zniszczenia i kradzieże mienia pacjenci ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych);
 - f) Zachowywania się w sposób nie zakłócający pracy Centrum, z poszanowaniem godności i prywatności innych pacjentów oraz Personelu.
6. Pacjenci Centrum Medycznego HeyMed Clinic 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 Centrum;
 - d) Zakłócać realizacji świadczeń opieki zdrowotnej.

§3

1. Każdy pacjent korzystający z usług CM HeyMed Clinic ma obowiązek przestrzegania przepisów niniejszego regulaminu z uwzględnieniem późniejszych zmian w jego treści, które nastąpiły po dniu złożenia oświadczenia.
2. Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu, obejmujący wszelkie dotychczasowe zmiany jego treści, dostępny jest na stronie www.heymed.pl oraz w recepcji.

Rozdział XII Wnioski, skargi, reklamacje

§1

1. Pacjenci mogą składać skargi, wnioski i reklamacje dotyczące działalności Centrum za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@heymed.pl lub na adres: HeyMed Clinic, ul. Nowowiejska 5/2U 50-314 Wrocław. W piśmie należy wskazać: dane identyfikujące składającego wniosek, rodzaj wykonanej usługi, z podaniem daty jej wykonania, opis wykonanej usługi, żądanie pacjenta.
2. Skargi/ wnioski/ reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni roboczych od daty otrzymania pisma. W przypadku braku możliwości uzyskania stosownych wyjaśnień od personelu spowodowanych czasową ich niezdolnością do pracy, np. urlopem itp. odpowiedź na skargę może być udzielona w późniejszym terminie. O ewentualnym opóźnieniu pacjent zostanie niezwłocznie powiadomiony.

Rozdział XIII Bezpieczeństwo danych osobowych Centrum Medycznego HeyMed Clinic

1. Administratorem Danych Osobowych Pacjentów jest Centrum Medyczne HeyMed Clinic, ul. Nowowiejska 5/2U, 50-314 Wrocław, NIP: 8951830544, REGON: 020721296.
2. Administrator przetwarza dane osobowe pacjentów w celu udzielania świadczeń zdrowotnych, w tym prowadzenia dokumentacji medycznej oraz zarządzania procesem udzielania świadczeń.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Polityce Prywatności (dostępne w miejscu udzielania świadczeń lub na stronie Centrum).
4. CM HeyMed Clinic stosuje monitoring wizyjny w pomieszczeniach ogólnodostępnych (poczekalnia) oraz na terenie otaczającym placówkę.

5. Monitoring wizyjny jest stosowany w celu zapewnienia bezpieczeństwa pacjentów i personelu placówki a także ochrony mienia Centrum.
6. Centrum Medyczne HeyMed Clinic stosuje oznaczenia wewnątrz i na zewnątrz placówki informujące o monitoringu wizyjnym.

Rozdział XIV Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Ustawy o działalności leczniczej, Ustawy o prawach pacjenta, kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa.
2. Każdy pacjent ma prawo do dostępu i wglądu do Regulaminu i cennika usług.
3. Regulamin może ulegać zmianie. Każda aktualizacja Regulaminu jest publikowana na stronie www.heymed.pl
4. Ewentualne spory pomiędzy Centrum Medycznym HeyMed Clinic a pacjentem będą rozstrzygane przez Sądy powszechne.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 13.12.2023 r.