**Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego – HEYMED Clinic**

**Rozdział I Postanowienia Ogólne**

**&1**

Regulamin organizacyjny jest ustanowiony dla podmiotu wykonującego działalność leczniczą, działającego pod firmą „HEYMED Sp. Z o.o.” z siedzibą we Wrocławiu, ul. Nowowiejska 5/2U, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu, V Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001077827, NIP: 8982302036, REGON: 527294775, 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 postanowień́ 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:
2. Cele i zadania podmiotu leczniczego
3. Strukturę̨ organizacyjną podmiotu leczniczego
4. Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych
5. Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych
6. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach lub komórkach organizacyjnych podmiotu leczniczego
7. 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
8. Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych;
9. Wysokość́ opłaty za udostepnienie 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
10. Organizację procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat
11. wysokość́ opłat za udzielane świadczenia zdrowotne
12. Sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi podmiotu leczniczego
13. Prawa i obowiązki pacjenta
14. Tryb składania skarg i wniosków.
15. Regulamin obowiązuje:
16. Wszystkie osoby zatrudnione w podmiocie leczniczym, niezależnie od formy prawnej zatrudnienia;
17. Wszystkich pacjentów, którym są̨ 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. l (patrz rozdział VII paragraf 2).

**&2**

Zadania Centrum Medycznego HEYMED Clinic:

1. Udzielanie świadczeń zdrowotnych ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa i potrzeb pacjentów oraz przestrzeganie praw pacjenta;
2. Udzielanie świadczeń wysokospecjalistycznych przez osoby mające odpowiednie kwalifikacje i prawo wykonywania zawodu z zastosowaniem nowoczesnych technologii medycznych;
3. Orzekanie i opiniowanie o stanie zdrowia;
4. Zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług;
5. Prowadzenie na bieżąco obowiązującej dokumentacji medycznej;
6. Stałe, systematyczne podnoszenie wiedzy i umiejętności zawodowych;
7. Przestrzeganie etyki zawodowej;
8. Zapewnianie nowoczesnych, efektywnych i uznanych metod leczniczych
9. Stosowanie wysokiej jakości sprzętu medycznego będącego pod stałym nadzorem technicznym i spełniającego wszelkie wymagane prawem normy jakości;
10. Stosowanie się do zarządzeń i instrukcji właścicieli przedsiębiorstwa
11. Działania promujące profilaktykę zdrowia i edukację zdrowotną.

**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 9:00-19:00 oraz wybrane soboty.
3. W przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, miejscem udzielania świadczeń jest miejsce przebywania osób udzielających tych świadczeń.
4. Dni i godziny pracy specjalistów HEYMED Clinic są dostępne na stronie: [www.heymed.pl](http://www.heymed.pl)

**Rozdział IV Warunki udzielania świadczeń**

1. HEYMED Clinic udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie, według aktualnego cennika.
2. Ceny usług dostępne są na stronie [www.heymed.pl](http://www.heymed.pl), telefonicznie lub osobiście w recepcji Centrum;
3. Szczegóły dotyczące świadczenia usług drogą elektroniczną przez HEYMED Sp. Z o.o. są dostępne w „Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną przez HEYMED Sp. Z o.o.”
4. HEYMED Clinic udziela świadczeń zdrowotnych z należytą starannością i poszanowaniem praw pacjenta, zgodnie z zasadami etyki lekarskiej oraz wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej.
5. Świadczenia zdrowotne udzielane są przez osoby spełniające wymagania określone we właściwych przepisach prawa.
6. 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;
7. Pacjent ma prawo wyboru specjalisty spośród lekarzy i innych osób współpracujących z Centrum;
8. Lista specjalistów współpracujących z Centrum jest dostępna na stronie: [www.heymed.pl](http://www.heymed.pl)
9. W przypadku zmiany terminu udzielania świadczenia pracownik recepcji najszybciej jak to możliwe informuje Pacjenta o zmianie terminu i uzgadnia z Pacjentem nowy termin udzielenia świadczenia.
10. Pacjent przed udzieleniem konkretnego świadczenia zdrowotnego może zostać zobowiązany do przedstawienia wyników badań lub odbycia konsultacji kwalifikacyjnej.
11. Świadczenia zdrowotne w przypadkach nagłych, zagrożenia życia lub zdrowia Pacjenta udzielane są niezwłocznie.
12. HEYMED SP. Z O.O. zastrzega sobie prawo do udzielania świadczeń nieodpłatnie dla rodziny i przyjaciół HEYMED SP. Z O. O.

**Rozdział VI Zakres udzielanych świadczeń**

Centrum Medyczne HEYMED Clinic udziela świadczeń zdrowotnych w zakresie:

1. Świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej;
2. Badania diagnostyczne wykonywane w celu rozpoznania stanu zdrowia i ustalenia dalszego planu leczenia;
3. Profilaktyczne świadczenia zdrowotne.

**Rozdział VII Struktura organizacyjna podmiotu**

**&1**

Strukturę organizacyjną HEYMED Clinic tworzą następujące jednostki i komórki organizacyjne:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa komórki organizacyjnej | Kod resortowy stanowiącyczęść VIII systemu resortowych kodów identyfikacyjnych | Kod resortowy dziedziny medycyny, stanowiący X 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 leczniczych w zakresie specjalistycznej opieki zdrowotnej i przeprowadzanie badań diagnostycznych, zabiegów diagnostycznych i leczniczych.

**&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 i higienę pomieszczeń użytkowych Centrum.

**&3**

Pracownicy oraz osoby wykonujące pracę bądź świadczące jakiekolwiek 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. Centrum Medyczne HEYMED Clinic jest czynne od poniedziałku do piątku, w godzinach 9:00-19:00 oraz wybrane soboty.
2. Zakres obowiązków osób wchodzących w skład personelu HEYMED Clinic określony jest we właściwej umowie zawartej przez osobę personelu z firmą „HEYMED Sp. Z o.o.”.
3. Obowiązki lekarza obejmują udzielanie świadczeń zdrowotnych, uzyskiwanie zgody pacjenta lub osoby trzeciej na przeprowadzenie procedury medycznej, udzielanie pełnej i wyczerpującej informacji na temat wykonywanej procedury medycznej, w tym o możliwych powikłaniach oraz rzetelne prowadzenie dokumentacji medycznej.
4. Obowiązki pielęgniarki obejmują̨ sprawowanie opieki pielęgniarskiej nad pacjentem przebywającym na terenie Centrum, przygotowanie pacjenta do badań diagnostycznych i zabiegów, realizacja zaleceń́ lekarskich w procesie diagnostyki i leczenia, zapewnienie pacjentowi bezpieczeństwa, udzielanie pierwszej pomocy oraz dokumentowanie udzielanych świadczeń.

**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 dostawcę 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:
2. 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;
3. Podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych,
4. 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;
5. W zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego ds. zdrowia oraz podmiotom wymienionym w odrębnych przepisach;
6. Dokumentacja medyczna jest udostępniona na zasadach określonych w odpowiednich postanowieniach Ustawy o prawach pacjenta.
7. Udostępnianie dokumentacji następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
8. Centrum Medyczne HEYMED Clinic, udostępnia dokumentację medyczną wyłącznie podmiotom uprawnionym na mocy stosownych przepisów w następujący sposób:
9. Do wglądu w miejscu udzielania świadczeń (siedzibie podmiotu leczniczego);
10. Poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów, kopii;
11. Poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeśli uprawniony organ lub podmiot żąda udostepnienia oryginału tej dokumentacji, po uprzednim sporządzeniu i pozostawieniu w podmiocie leczniczym uwierzytelnionego odpisu lub bardzo czytelnej uwierzytelnionej kserokopii tej dokumentacji;
12. Za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
13. 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:
2. 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.
3. W związku z postępowaniem przed wojewódzką komisją ds. orzekania o zdarzeniach medycznych, o której mowa w art. 67e ust. 1 cyt. Ustawy.
4. Agencji Oceny Technologii i Taryfikacji oraz Agencji Badań Medycznych.
5. Opłatę za udostępnienie dokumentacji medycznej w przypadkach, o których mowa w ust. 1, ustala podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych. Maksymalna wysokość opłaty za:
6. Jedną stronę wyciągu albo odpisu dokumentacji medycznej – nie może przekraczać 0,002 przeciętnego wynagrodzenia w poprzednim kwartale.
7. Jedną stronę kopii albo wydruku dokumentacji medycznej – nie może przekraczać 0,00007 przeciętnego wynagrodzenia w poprzednim kwartale.
8. 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 Rzeczpospolitej Polskiej „Monitor Polski” na rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło ogłoszenie.
9. Wysokość́ aktualnie obowiązującej opłaty podawana jest do wiadomości pracowników Centrum, pacjentów oraz osób trzecich, poprzez umieszczenie informacji w Recepcji oraz na stronie internetowej Centrum.
10. Manager Centrum może określić wysokość kwoty, poniżej której opłata nie jest pobierana.
11. Odmowa wydania dokumentacji wymaga zachowania formy pisemnej wraz z podaniem przyczyny.
12. 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 zachować́ intymność.
3. Przeglądanie dokumentacji medycznej odbywa się̨ w obecności pracownika Centrum.
4. Osoba przeglądająca dokumentację medyczną ma prawo robić notatki oraz sporządzać fotokopie, za pomocą̨ własnego sprzętu technicznego.

**&5**

1. Wyniki badań pacjentów są dostępne do pobrania:
2. W wersji papierowej w Recepcji HEYMED Clinic po okazaniu dokumentu tożsamości.
3. 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:
2. Informacji o prawach pacjenta
3. Informacji o swoim stanie zdrowia
4. Informacji o rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych realizowanych przez Centrum
5. Wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy takiej zgody, po uzyskaniu informacji o swoim stanie zdrowia
6. Świadczeń zdrowotnych zgodnych z aktualną wiedzą medyczną
7. Świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością, zgodnie z zasadami etyki zawodowej
8. 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)
9. Wyrażenia zgody na udzielanie informacji o swoim stanie zdrowia innym osobom
10. Poszanowania intymności i godności
11. 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:
2. Pacjent odmawia podania danych do rejestracji zabiegu
3. Pacjent jest w stanie nietrzeźwym
4. Występuje przeciwwskazanie do zabiegu
5. Pacjent nie jest przygotowany do zabiegu i nie zachował zasad higieny.
6. Na terenie Centrum obowiązuje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających.
7. 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.
8. Pacjent CM HEYMED Clinic jest zobowiązany w szczególności do:
9. Stosowania się do wskazówek i zaleceń lekarzy, pielęgniarek oraz pozostałego Personelu Centrum w zakresie terapeutyczno-diagnostycznym oraz w sprawach organizacyjnych i administracyjnych
10. Przestrzegania zakazu palenia tytoniu, spożywania alkoholu lub środków odurzających na terenie Centrum
11. Przestrzegania zasad higieny osobistej
12. Stosowania się do przepisów o bezpieczeństwie, higienie i zagrożeniu pożarowym
13. 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).
14. Zachowywania się̨ w sposób nie zakłócający pracy Centrum, z poszanowaniem godności i prywatności innych pacjentów oraz Personelu.
15. Pacjenci Centrum Medycznego HEYMED Clinic nie mogą:
16. samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury służących do realizacji świadczeń
17. samodzielnie uruchamiać i wyłączać aparatury medycznej
18. wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia bez zgody personelu Centrum
19. 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 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 Centrum 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 SP. Z o.o., 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)

**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 1.04.2021 r.