Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego

Spis treści

1 Postanowienia ogólne....2
2 Firma podmiotu leczniczego....3
3 Cele i zadania podmiotu leczniczego....4
4 Struktura organizacyjna przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego....5
5 Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych....6
6 Miejsce i czas udzielania świadczeń zdrowotnych....6
7 Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych....7
8 Organizacja i zadania poszczególnych komórek organizacyjnych przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego....14
9 Prawa i obowiązki pacjenta....16
10 Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki i leczenia pacjenta oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych....20
11 Wysokość opłat oraz organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych odpłatnych....22
12 Sposób kierowania jednostką i komórkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego....23
13 Udostępnianie dokumentacji medycznej oraz wysokość opłat za udostępnienie dokumentacji medycznej....24
14 Nagrywanie rozmów telefonicznych....27
15 Tryb składania i rozpatrywania skarg i wniosków....28
16 Postanowienia końcowe....29

1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin organizacyjny jest ustanowiony dla podmiotu wykonującego działalność leczniczą, działającego pod nazwą „Onkolmed Lecznica Onkologiczna spółka cywilna", zwanego dalej Onkolmed.
2. Podmiot leczniczy wykonuje działalność leczniczą w przedsiębiorstwie pod nazwą Onkolmed - Lecznica Onkologiczna.
3. Podmiot leczniczy działa na podstawie:
   a) Ustawy o działalności leczniczej z dnia 15 kwietnia 2011 r. (z póź. zm.),
   b) Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (z póź. zm.),
   c) Wpisu do właściwego rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą,
   d) Regulaminu organizacyjnego.
4. Niniejszy regulamin organizacyjny (dalej: Regulamin), określa organizację i porządek procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w Podmiocie leczniczym.
5. Definicje pojęć:
   a) Dyrektor – osoba wybrana przez Zarząd do kierowania Onkolmed;
   b) Menadżer – osoba zatrudniona do realizacji zadań w procesie zarządzania;
   c) Laboratorium – przedsiębiorstwo zajmujące się analizą składu i parametrów biologicznych i fizykochemicznych krwi lub innych materiałów pobranych od człowieka;
   d) Osoba upoważniona przez pacjenta- osoba lub osoby wskazane przez pacjenta w upoważnieniu do udostępniania dokumentacji medycznej lub uzyskiwania informacji o stanie zdrowia;
   e) Pacjent - osoba zwracająca się o udzielenie świadczeń medycznych lub korzystająca ze świadczeń medycznych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń medycznych lub osobę wykonującą zawód medyczny;
   f) Partner medyczny - podmiot wykonujący działalność leczniczą oraz udzielający świadczeń medycznych w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej;

g) Pracownia diagnostyczna - miejsce, gdzie można uzyskać profesjonalną pomoc z zakresu badań obrazowych, inwazyjnych i laboratoryjnych;

h) Rejestracja – komórka organizacyjna Onkolmed w której pracownicy umawiają pacjentów na wizyty, udzielają informacji, przyjmują płatności, wydają wyniki badań;

i) Rejestracja pacjentów – proces zapisywania pacjenta na wizytę u lekarza lub pielęgniarki;

j) Pracownik rejestracji – osoba pracująca w rejestracji, wykonująca powierzone jej zadania;

k) Świadczenia medyczne - działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania, a także działania służące przywracaniu lub poprawie fizycznego i psychicznego samopoczucia oraz społecznego funkcjonowania pacjenta, poprzez zmianę jego wyglądu, wiążące się z ingerencją w tkanki ludzkie;

l) Lekarz - zawód medyczny, który polega na udzieleniu przez osobę posiadającą wymagane kwalifikacje, potwierdzone odpowiednimi dokumentami, świadczeń w szczególności: badaniu stanu zdrowia, rozpoznawaniu chorób, zapobieganiu im, leczeniu, rehabilitacji chorych, udzielaniu porad lekarskich, a także wydawaniu opinii i orzeczeń lekarskich;

m) Lekarz Podstawowej Opieki Zdrowotnej – lekarz, który działa w ramach publicznej służby zdrowia na podstawie umowy z NFZ;

n) Lekarz specjalista - lekarz, który posiada specjalizację II stopnia lub tytuł specjalisty w określonej podstawowej lub szczegółowej dziedzinie medycyny;

o) Zlecenie lekarskie – dokument kierujący Pacjenta na inne świadczenie medyczne, którym może być badanie lub wizyta u innego lekarza specjalisty.

2 Firma podmiotu leczniczego

1. Podmiot leczniczy działa pod firmą: „Onkolmed Lecznica Onkologiczna spółka cywilna”.

2. Podmiot leczniczy używa nazwy skróconej: Onkolmed - Lecznica Onkologiczna.

3 Cele i zadania podmiotu leczniczego

1. Podstawowym celem Onkolmed jest podejmowanie działań na rzecz ochrony i poprawy stanu zdrowia ludności poprzez organizowanie i prowadzenie działalności leczniczej i profilaktycznej oraz stałe podnoszenie poziomu świadczonych usług oraz propagowanie zachowań prozdrowotnych.
2. Działalność lecznicza polega na udzielaniu świadczeń zdrowotnych. Świadczenia te mogą być udzielane bezpośrednio na miejscu lub za pośrednictwem systemów teleinformatycznych.
3. Do zadań Onkolmed w szczególności należą:
   a) Udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej, w ramach kompetencji lekarza podstawowej opieki zdrowotnej oraz pielęgniarki podstawowej opieki zdrowotnej w warunkach ambulatoryjnych;
   b) Udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu specjalistycznej opieki zdrowotnej, ze szczególnym uwzględnieniem świadczeń wysokospecjalistycznych, udzielanych przez osoby mające odpowiednie kwalifikacje i prawo wykonywania zawodu;
   c) Orzekanie i opiniowanie o stanie zdrowia;
   d) Zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług;
   e) Stałe i systematyczne podnoszenie wiedzy i umiejętności zawodowych, przestrzeganie etyki zawodowej;
   f) Stosowanie wysokiej jakości sprzętu medycznego będącego pod stałym nadzorem technicznym i spełniającego wszelkie wymagane prawem normy jakości;
   g) Udzielanie świadczeń zdrowotnych ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa i potrzeb pacjentów oraz przestrzeganie praw pacjenta;
   h) Wykonywanie szczepień ochronnych.

4 Struktura organizacyjna przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego

1. Strukturę organizacyjna przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego Onkolmed - Lecznica Onkologiczna tworzą następujące jednostki i komórki organizacyjne:
   a) Poradnia onkologiczna;
   b) Poradnia chemioterapii;
   c) Poradnia chirurgii onkologicznej;
   d) Poradnia radioterapii;
   e) Poradnia ginekologii onkologicznej;
   f) Punkt pobrań materiałów do badań;
   g) Pracownia USG;
   h) Poradnia endokrynologii;
   i) Poradnia neurologii;
   j) Poradnia zdrowia psychicznego;
   k) Poradnia urologii;
   l) Poradnia neurochirurgii;
   m) Poradnia hematologii;
   n) Pracownia EKG;
   o) Poradnia lekarza podstawowej opieki zdrowotnej;
   p) Gabinet pielęgniarki środowiskowo – rodzinnej.
2. Podmiotem leczniczym kieruje Dyrektor i reprezentuje go na zewnątrz.
3. Dyrektor ustala organizacje wewnętrzną podmiotu w zakresie jego zadań statutowych.
4. Menadżer zajmuje się realizacją zadań w procesie zarządzania.
5. Podmiot jest nadzorowany przez Zarząd spółki.

5 Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

1. Klinika Onkolmed prowadzi działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjne świadczenia zdrowotne. W ramach swojej działalności podmiot udziela następujących świadczeń:
   a) świadczenia profilaktyczne, diagnostyczne oraz leczenie z zakresu chorób nowotworowych;
   b) świadczenia specjalistyczne w zakresie kompetencji i uprawnień posiadanych przez lekarzy zatrudnionych lub świadczących usługi;
   c) świadczenia ambulatoryjne niewymagające znieczulenia ogólnego w dziedzinie zgodnej ze specjalizacją lekarzy;
   d) prowadzi promocję zdrowia w zakresie profilaktyki i wczesnego wykrywania schorzeń zwłaszcza nowotworowych;
   e) może uczestniczyć w prowadzeniu badan naukowych i prac badawczo - rozwojowych na podstawie odrębnych przepisów;
   f) świadczenia w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej;
   g) badania diagnostyczne wykonywane w celu rozpoznania stanu zdrowia i ustalenia dalszego postępowania leczniczego.

6 Miejsce i czas udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Świadczenia zdrowotne są udzielane przez Onkolmed w miejscu jej siedziby, w pomieszczeniach przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego w Warszawie przy ul. Nowoursynowskiej 139L.
2. W przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, miejscem udzielania świadczeń jest miejsce siedziby podmiotu leczniczego.
3. Usługi medyczne są świadczone od poniedziałku do piątku w godzinach: 8.00 – 20.00 oraz w wybrane soboty zgodnie z harmonogramem pracy lekarza.

4. Dni i godziny pracy poszczególnych lekarzy określone są szczegółowo w harmonogramie oraz lekarzy POZ na stronie internetowej onkolmed.pl
5. Obszarem działania jest terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

7 Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Podmiot leczniczy 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. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez pracowników medycznych, którzy posiadają odpowiednie kwalifikacje do wykonywania świadczeń, potwierdzone dyplomami, certyfikatami i spełniających odpowiednie wymagania zdrowotne.
3. Proces udzielania świadczeń zdrowotnych rozpoczyna się w rejestracji, gdzie pacjenci zgłaszają się w celu umówienia wizyty u lekarza lub zarejestrowania się do lekarza. Onkolmed umożliwia także rejestrację online za pośrednictwem systemów informatycznych dostępnych na stronie Onkolmed.
4. Rejestracja pacjentów odbywa się:
    a) osobiście (bądź przez członków rodziny, czy też osoby trzecie);
    b) telefonicznie z wyznaczeniem dnia i godziny realizacji świadczenia zdrowotnego;
    c) elektronicznie z wyznaczeniem dnia i godziny realizacji świadczenia zdrowotnego.
5. W Rejestracji pacjent zobowiązany jest okazać:
    a) skierowanie od Partnera Medycznego - w przypadku, gdy umowa pomiędzy Onkolmed, a Partnerem Medycznym przewiduje udzielenie świadczenia na podstawie skierowania;
    b) kartę ubezpieczenia - w przypadku, gdy pacjent korzysta ze świadczenia zdrowotnego w ramach umowy Podmiotu leczniczego z Partnerem Medycznym i umowa ta przewiduje identyfikację tożsamości pacjenta na podstawie karty;

c) dowód ubezpieczenia w Narodowym Funduszu Zdrowia - w każdym przypadku świadczenia, którego skutkiem jest porada w ramach umowy z NFZ i/lub wystawienie recepty/zlecenia na refundowane leki lub środki pomocnicze/zaopatrzenie protetyczne;

d) dowód tożsamości z numerem PESEL lub inny dokument tożsamości - w każdym przypadku, gdy istnieje potrzeba potwierdzenia tożsamości osoby.

6. Telefoniczna rejestracja pacjenta odbywa się przez podanie imienia i nazwiska pacjenta, jego numeru pesel oraz numeru telefonu kontaktowego, bądź innych danych umożliwiających prawidłowe zapisanie pacjenta na wizytę.
7. Pracownicy rejestracji dzwonią do pacjentów przed wizytą w celu potwierdzenia ich obecności na wizycie. Braku kontaktu ze strony pacjenta na 24h przed planowanym terminem wizyty będzie skutkować usunięciem danej wizyty z grafiku lekarza.
8. O ile pacjent nie wyrazi odmiennej woli, pracownik rejestracji umawia najbliższy możliwy termin przyjęcia pacjenta.
9. W przypadku odpłatnych świadczeń medycznych pacjent jest zobowiązany opłacić koszt świadczenia przed jego wykonaniem zgodnie z obowiązującym cennikiem znajdującym się na stronie onkolmed.pl.
10. W przypadku 1-krotnego niestawienia się na wizycie oraz nieodwołania wizyty najpóźniej na 5 godzin przed umówioną wizytą, przy kolejnym zapisie pacjent zobowiązany jest wcześniej uiścić opłatę za świadczenie medyczne.

a) w przypadku, gdy opłata za wizytę została dokonana wcześniej a pacjent nie stawił się oraz nie odwołał wizyty najpóźniej na 5 godzin przed umówioną wizytą, wpłacona kwota przepada na rzecz usługodawcy. Przy następnym zapisie pacjenta wizyta musi być opłacona z góry.

11. Na życzenie pacjenta, każdorazowo za zrealizowanie odpłatnego świadczenia zdrowotnego, wystawiana jest faktura VAT, wówczas pacjent zamiast paragonu fiskalnego otrzymuje fakturę VAT.
12. Rezerwacja wizyt u wybranych specjalistów wymaga wpłaty zadatku. Przed zawarciem umowy i dokonaniem wpłaty pracownik recepcji informuje pacjenta o tym wymogu, wysokości zadatku, terminie jego wpłaty oraz zasadach jego rozliczenia.

a) Pacjent może dwukrotnie zmienić termin wizyty, zgłaszając zmianę przed jej rozpoczęciem i uzgadniając z placówką nowy termin. Wpłacony zadatek zostaje przeniesiony na nowy termin i zaliczony na poczet ceny zrealizowanej wizyty.
b) Do limitu zmian nie wlicza się zmian z inicjatywy placówki ani spowodowanych ważnymi okolicznościami niezależnymi od pacjenta, w szczególności nagłym zachorowaniem uniemożliwiającym udział w wizycie.
c) Jeżeli do wykonania umowy nie dojdzie z przyczyn, za które odpowiada pacjent, placówka może, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym, odstąpić od umowy i zatrzymać zadatek.
d) W przypadku odwołania wizyty przez gabinet wpłacony zadatek zostaje zwrócony pacjentowi. Zwrot nie ogranicza uprawnień pacjenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
e) W razie rozwiązania umowy za porozumieniem stron albo jej niewykonania z przyczyn, za które nie odpowiada żadna ze stron lub odpowiadają obie strony, zadatek podlega zwrotowi w wysokości wpłaconej kwoty. W przypadku odwołania wizyty przez gabinet wpłacony zadatek zostaje zwrócony pacjentowi. Zwrot nie ogranicza uprawnień pacjenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

13. W Rejestracji pacjent ma możliwość złożyć pisemne oświadczenie o upoważnieniu określonej osoby do wglądu w dokumentację medyczną za życia pacjenta i po jego śmierci lub o nieupoważnieniu nikogo, a także o zgodzie na udzielenie świadczeń zdrowotnych, zgodnie z art. 17 i art. 26 ustawy z 6.11.2008r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (z póź. zm.).
14. Po rejestracji pacjenta do lekarza, pacjent w umówionym dniu i o określonej godzinie zgłasza się do przyjęcia we wskazanym gabinecie lekarskim.
15. W przypadku, gdy pacjent nie może się stawić w ustalonym terminie lub gdy zrezygnował ze świadczenia opieki zdrowotnej, obowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Podmiot leczniczy w każdy dostępny sposób.
16. Na życzenie pacjenta jest zagwarantowana możliwość obecności osoby bliskiej przy udzielaniu świadczenia zdrowotnego.

17. W przypadku odmowy przez personel lub/i pacjenta obecności osoby bliskiej fakt ten odnotowany jest w dokumentacji medycznej pacjenta.
18. W miarę możliwości konsultacje i badania towarzyszące powinny odbywać się w tym samym pomieszczeniu, bez konieczności przechodzenia pacjenta. Dopuszcza się przejście pacjenta do innych pomieszczeń, jeśli uzasadnione jest to niezbędnym wyposażeniem technicznym lub warunkami przeprowadzenia konsultacji (zabiegu).
19. W przypadku zmiany terminu udzielania świadczenia medycznego, pracownik rejestracji informuje pacjenta, bez zbędnej zwłoki, o zmianie terminu i uzgadnia z pacjentem nowy termin i godzinę udzielania świadczenia.
20. W trakcie udzielenia świadczenia zdrowotnego pacjent ma prawo do uzyskania wszystkich niezbędnych wyjaśnień, dotyczących postawionej diagnozy, a także zaproponowanego leczenia.
21. Lekarz Poradni specjalistycznej w trakcie porady lekarskiej wykonuje w szczególności następujące czynności:
    a) przeprowadza wywiad oraz badanie przedmiotowe;
    b) zapoznaje się z dokumentacją medyczną dostarczoną przez pacjenta;
    c) określa rozpoznanie choroby, problemu zdrowotnego;
    d) ustala plan leczenia, wydaje zalecenia;
    e) w razie potrzeby wystawia skierowania, recepty lub zaświadczenia o stanie zdrowia i przysługujących uprawnieniach z tytułu stanu zdrowia;
    f) wypełnia dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami wewnętrznymi.
22. W zakresie świadczenia zdrowotnego, pacjentowi zapewnia się:
    a) świadczenia medyczne;
    b) środki farmaceutyczne i materiały medyczne niezbędne do wykonania procedury medycznej;
    c) pomieszczenie do wykonania procedury odpowiednie do stanu zdrowia i stopnia niepełnosprawności pacjenta.

23. W uzasadnionych przypadkach świadczenia mogą być udzielane w domu bądź innym miejscu pobytu pacjenta.
24. Onkolmed nie może odmówić udzielania świadczenia zdrowotnego osobie, która potrzebuje natychmiastowego udzielenia takiego świadczenia, ze względu na zagrożenie zdrowia i życia. W stanach nagłych świadczenia medyczne udzielane są niezwłocznie. W razie ograniczonej dostępności do świadczeń oceny stanu zdrowia w zakresie ustalenia kolejności przyjmowania pacjentów - dokonuje osoba wykonująca zawód medyczny.

25. Lekarze kierują pacjentów na konsultacje specjalistyczne przez wystawienie e-skierowania zgodnie z warunkami określonymi w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz przez płatników.
26. Lekarze kierują pacjentów na leczenie szpitalne i inne niż szpitalne, realizowane w warunkach stacjonarnych i całodobowych, jeżeli cel leczenia nie może być osiągnięty ambulatoryjnie.
27. W punkcie pobrań wykonywane są badania na podstawie skierowań/zleceń lekarskich. Skierowanie nie jest wymagane w przypadku uiszczenia pełnej należności zgodnie z obowiązującym cennikiem, po upewnieniu się przez osobę pobierającą materiał, o odpowiednim przygotowaniu pacjenta do badania.
28. Na każdym etapie udzielania świadczenia zdrowotnego pacjent ma prawo do złożenia skargi/ zażalenia na zachowanie lub czynności personelu Onkolmed. Skargi/zażalenia mogą być składane:
    a) osobiście na druku reklamacji w recepcji;

b) przesyłane drogą elektroniczną na adres email: biuro@onkolmed.pl;

c) lub pocztą na adres siedziby i rozpatrywane przez Dyrektora Onkolmed.

29. Skarga powinna być złożona pisemnie. Złożone skargi podlegają wewnętrznej ocenie. Pacjent jest informowany o formie i treści oceny wewnętrznej-odpowiedzi do złożonej skargi.

Na każdą skargę złożoną pisemnie należy udzielić pisemnej odpowiedzi w terminie nie przekraczającym 14 dni.

30. W uzasadnionych przypadkach lekarz możne nie podjąć lub odstąpić od konsultowania lub leczenia pacjenta:
    a) jeśli pacjent nie wyraził zgody na wykonanie świadczenia medycznego lub zgoda nie została wyrażona w sposób prawidłowy, tj. zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
    b) pacjent nie zastosował się do zaleceń personelu Onkolmed, co do konieczności przygotowania się w określony sposób do świadczenia medycznego, w tym w szczególności wykonania niezbędnych badań oraz przedłożenia ich we wskazanym terminie;
    c) w ocenie lekarza pacjent nie kwalifikuje się do wykonania danego świadczenia medycznego, w szczególności z uwagi na przedstawione przez pacjenta wyniki badań, a także z innych względów o charakterze medycznym lub zdrowotnym;
    d) podczas rejestracji pacjenta na konsultację/zabieg pacjent podał dane medyczne lub inne ważne informacje, które okazały się niezgodne ze stanem faktycznym;
    e) pacjent nie wyraził zgody na czynności, których podjęcie jest konieczne do prawidłowego wykonania świadczenia medycznego;
    f) stan pacjenta wskazuje na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających;
    g) pacjent notorycznie spóźnia się na umówione wizyty (z wyłączeniem przypadków wymagających natychmiastowej pomocy medycznej).

8 Organizacja i zadania poszczególnych komórek organizacyjnych przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego

1. Komórki organizacyjne Onkolmed, o których mowa w rozdziale IV współdziałają ze sobą w celu zapewnienia właściwej opieki nad pacjentami.
2. Do zadań komórek organizacyjnych należy sprawowanie kompleksowej opieki nad pacjentami poprzez wykonywanie świadczeń zdrowotnych w zakresie lecznictwa

ambulatoryjnego, a w szczególności udzielanie porad i konsultacji lekarskich oraz kierowanie i przeprowadzanie badan diagnostycznych.

3. Do zadań Poradni Lekarza Podstawowej Opieki Zdrowotnej należy:
   a) ambulatoryjna opieka zdrowotna w zakresie kompetencji lekarza podstawowej opieki zdrowotnej;
   b) leczenie ambulatoryjne chorób u osób dorosłych wraz z wizytami domowymi u pacjentów obłożnie chorych;
   c) wykonywanie badań profilaktycznych;
   d) współpraca z innymi lekarzami podstawowej opieki zdrowotnej oraz lekarzami specjalistami w zakresie konsultacji i leczenia pacjentów wymagających szczególnego postępowania leczniczego;
   e) kierowanie pacjentów na leczenie stacjonarne w oddziałach szpitalnych, sanatoriach i specjalistycznych ośrodkach leczniczych;
   f) przeprowadzanie ambulatoryjnych badanie diagnostycznych z ich analizą i interpretacją medyczną, a także współpraca z innymi Laboratoriami i Pracowniami diagnostycznymi w celu realizacji świadczeń w zakresie diagnostyki laboratoryjnej i obrazowej;
   g) orzekanie i opiniowanie o stanie zdrowia,
   h) zapobieganie powstawaniu urazów poprzez działania profilaktyczno-lecznicze.
4. Do zadań gabinetu pielęgniarki środowiskowo-rodzinnej należy:
   a) udzielanie świadczeń w zakresie kompetencji pielęgniarki podstawowej opieki zdrowotnej;
   b) wykonywanie zabiegów pielęgniarskich w gabinecie zabiegowym i w domu pacjenta;
   c) realizowanie zleceń lekarskich, a także wykonywanie świadczeń medycznych bez zlecenia lekarza, do których pielęgniarka jest uprawniona odrębnymi przepisami;
   d) wykonywanie badań profilaktycznych pielęgniarki zgodnie z odrębnymi przepisami;
   e) nadzór nad środowiskiem zdrowym, prowadzenie akcji profilaktycznych, promocji zdrowia i edukacji zdrowotnej;

f) współpraca z lekarzami podstawowej opieki zdrowotnej, lekarzami specjalistami, ośrodkami opieki społecznej, sądem rodzinnym i dla nieletnich, instytucjami i organizacjami społecznymi zajmującymi się opieką nad pacjentami.

5. Do zadań punktu pobrań materiałów do badan należy wykonywanie zabiegów i badań, iniekcji podskórnych, domięśniowych i dożylnych, pobieranie krwi do badan analitycznych, pomiar ciśnienia tętniczego.
6. Do zadań pracowni EKG należy wykonywanie badań EKG.
7. Do zadań pracowni USG należy wykonywanie badań USG i ich opisu w dokumentacji medycznej pacjenta.
8. Wszystkie komórki działają w zakresie ambulatoryjnej opieki medycznej.
9. Poradnia chirurgii onkologicznej i chemioterapii działa w zakresie leczenia ambulatoryjnego.
10. Onkolmed w realizacji swoich zadań może współpracować z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, organizacjami społecznymi, fundacjami, stowarzyszeniami naukowymi i innymi instytucjami, których statutowym zadaniem jest działanie na rzecz zdrowia społeczeństwa.

9 Prawa i obowiązki pacjenta

1. Pacjentowi korzystającemu ze świadczeń zdrowotnych udzielanych w ramach działalności prowadzonej przez Onkolmed przysługują prawa przewidziane w ustawie z dnia 6 listopada 2008r. o prawach pacjenta i Rzeczniku praw pacjenta (z poźn. zm.), a także w przepisach odrębnych, w tym:
   a) prawo do uzyskania rzetelnej informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia i rokowaniu;
   b) prawo do wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy takiej zgody po uzyskaniu odpowiedniej informacji; w przypadku zastosowania

metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko dla pacjenta, zgodę wyraża się w formie pisemnej;

c) prawo do poszanowania intymności i godności w trakcie realizacji świadczeń opieki zdrowotnej; osoba udzielająca ma obowiązek postępować w sposób zapewniający poszanowanie tego prawa;

d) prawo dostępu do dokumentacji medycznej na wniosek pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby upoważnionej;

e) prawo do ochrony danych zawartych w dokumentacji medycznej oraz innych związanych z udzielaniem świadczeń medycznych;

f) prawo do zachowania w tajemnicy informacji dotyczących udzielonych mu świadczeń a uzyskanych przez personel medyczny w związku z wykonywaniem zawodu, z uwzględnieniem wyjątków przewidzianych w przepisach prawa;

g) prawo do złożenia skargi na lekarza do rzecznika odpowiedzialności zawodowej przy właściwej Izbie lekarskiej w przypadku podejrzenia postępowania sprzecznego z zasadami etyki i ideologii zawodowej oraz za naruszenie przepisów o wykonywaniu zawodu lekarza;

h) złożenia skargi na pielęgniarkę do rzecznika odpowiedzialności zawodowej przy właściwej Izbie pielęgniarek w przypadku podejrzenia postępowania sprzecznego z zasadami etyki zawodowej oraz za zawinione naruszenie przepisów dotyczących wykonywania zawodu pielęgniarki;

i) złożenia skargi na temat działalności Onkolmed do: Dyrektora, Rzecznika Praw Pacjenta, Rzecznika Praw Obywatelskich, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

2. Informacja o prawach pacjenta jest udostępniona w formie pisemnej poprzez umieszczenie jej w miejscu ogólnodostępnym oraz na stronie internetowej Podmiotu leczniczego w zakładce Prawa pacjenta. W przypadku pacjentów niemogących się poruszać, informacje o prawach pacjenta udostępnia się w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi w pomieszczeniu, w którym znajduje się pacjent.

3. Każdy pacjent korzystający z usług Onkolmed zobowiązany jest do przestrzegania zasad określonych niniejszym Regulaminem, a w szczególności zobowiązany jest:
   a) stosować się do ustalonego w Onkolmed porządku, w tym do ustalonej kolejności wchodzenia do gabinetu lekarskiego;
   b) Pacjent jest obowiązany zgłosić się na wizytę 10 min. przed wskazaną godziną;
   c) okazywać dowód tożsamości na wezwanie, w przypadku, gdy potwierdzenie tożsamości służy zapewnieniu respektowania praw pacjenta i przepisów prawa (np. udostępnianie dokumentacji medycznej i informacji o stanie zdrowia) i innych (dokument tożsamości pacjent tylko okazuje tj. nie musi podawać dokumentu do ręki pracownikowi rejestracji, ale właśnie okazać, czyli zaprezentować w taki sposób, aby pracownik rejestracji mógł zobaczyć zdjęcie i odczytać dane personalne oraz cechy dokumentu);
   d) stosować się do wskazówek i zaleceń lekarzy, pielęgniarek i innego personelu medycznego i niemedycznego zarówno w zakresie procesu diagnostycznoterapeutycznego, jak i w sprawach organizacyjno-administracyjnych;
   e) udzielać w trakcie wywiadu lekarskiego lub pielęgniarskiego pełnej i prawdziwej informacji o swoim stanie zdrowia, a w szczególności poinformować lekarza prowadzącego o stale przyjmowanych lekach. Onkolmed nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z zatajenia bądź udzielenia nieprawdziwej informacji, co do istotnych spraw dotyczących zdrowia pacjenta;
   f) powiadomić o rezygnacji z zarezerwowanego terminu wizyty, w przypadku niemożności jej odbycia;
   g) odnosić się życzliwie i kulturalnie do innych pacjentów i personelu;
   h) przebywać w wyznaczonych pomieszczeniach i przestrzegać zasady niewchodzenia do części Podmiotu leczniczego innej, niż przeznaczona do ogólnego użytku pacjentów;
   i) stosować się do przepisów o bezpieczeństwie, higienie i zagrożeniu pożarowym;
   j) przestrzegać zakazu manipulowania przy aparaturze i urządzeniach medycznych elektrycznych, gazowych, wentylacyjnych i grzewczych i innych;

k) szanować mienie Onkolmed (w przypadku jego zniszczenia pacjent lub w przypadku nieletnich, opiekun prawny jest obowiązany pokryć wszelkie straty poniesione z tego tytułu przez Onkolmed), pokrycia kosztów świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Onkolmed, o ile jest to wymagane;

l) nie pozostawiać cennych rzeczy na korytarzach bez opieki - za pozostawione rzeczy Onkolmed nie ponosi odpowiedzialności;

m) zapewnić bezpieczeństwo dzieciom, nad którymi sprawuje opiekę;

n) informować pracowników Onkolmed o wszelkich zauważonych nieprawidłowościach i zagrożeniach;

o) korzystać z telefonu komórkowego w sposób niestwarzający uciążliwości dla innych pacjentów oraz pracowników Onkolmed;

p) zachowywać się w sposób niezakłócający pracy w Onkolmed, a także spokoju innych osób;

q) przestrzegać zakazu palenia tytoniu i używania alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych na terenie Onkolmed;

r) przestrzegać zakazu wnoszenia na teren Onkolmed przedmiotów o dużych rozmiarach, broni, amunicji, materiałów wybuchowych i innych narzędzi i urządzeń, których używanie może zagrażać życiu lub zdrowiu;

s) przestrzegać zakazu wprowadzania zwierząt z wyjątkiem psów asystentów i przewodników posiadających odpowiedni certyfikat;

t) przestrzegać zakazu robienia zdjęć i kręcenia filmów bez zgody personelu Onkolmed;

u) przestrzegać zakazu prowadzenia na terenie Onkolmed akwizycji, zbiórek pieniężnych, rozdawania ulotek, umieszczania plakatów i ogłoszeń;

v) nosić maseczkę zasłaniającą nos i usta oraz stosować się do dodatkowych regulacji wewnętrznych wprowadzanych przez Onkolmed w okresach zagrożenia epidemicznego.

4. Wszelkie oświadczenia dotyczące świadczonych przez Podmiot leczniczy na rzecz pacjenta usług medycznych, a także informacje dotyczące danych osobowych muszą być składane przez pacjenta:
   a) na piśmie bezpośrednio w siedzibie Onkolmed;
   b) wysłane na adres Onkolmed przesyłką poleconą.
5. Jeżeli pacjent zmieni adres i nie zawiadomi skutecznie o tym Podmiotu leczniczego (nie ma potwierdzenia, że Podmiot leczniczy przyjął tę informację do wiadomości), to pismo skierowane na ostatni adres wywiera skutki prawne od chwili, w której byłoby doręczone, gdyby nie doszło do zmiany adresu. Postanowienie to dotyczy także zmiany adresu przez przedstawicieli ustawowych pacjenta oraz osób upoważnionych przez pacjenta do otrzymywania informacji dotyczących pacjenta i jego leczenia. Niniejsze postanowienie dotyczy odpowiednio Onkolmed.
6. Jeśli pacjent nie poinformuje skutecznie o zmianie numeru telefonu, może to skutkować wysłaniem informacji o wizycie poprzez wiadomość sms do nieuprawionej osoby. Onkolmed nie ponosi za to odpowiedzialności.

10 Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki i leczenia pacjenta oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Poszczególne jednostki i komórki organizacyjne Lecznicy Onkolmed oraz osoby wykonujące prace 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. Onkolmed w celu zapewnienia ciągłości postępowania w procesie diagnostyki i leczenia pacjenta w celu wykonywania świadczeń i badań, których nie może wykonać w oparciu o

własny potencjał współpracuje z innymi podmiotami leczniczymi na podstawie umów współpracy zawieranych w formie pisemnej.

3. Umowa o współpracy z podmiotami wykonującymi działalność leczniczą obejmuje warunki kierowania pacjentów, finansowania świadczeń i nadzoru nad jakością wykonanego świadczenia medycznego.
4. Onkolmed oraz osoby udzielające w jej 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 udostępnienie takiej informacji;
   b) nieudzielenie informacji o stanie zdrowia może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia pacjenta lub innych osób;
   c) zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o pacjencie związanym z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym fachowym pracownikom ochrony zdrowia, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń;
   d) obowiązujące przepisy prawa tak stanowią.
5. Onkolmed udostępnia podmiotom wykonującym działalność leczniczą dokumentację medyczną pacjentów, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych.
6. Za prawidłowe funkcjonowanie odpowiedzialny jest Dyrektor Onkolmed bądź inne osoby wyznaczone przez Dyrektora.
7. Współdziałanie odbywa się z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta.

11 Wysokość opłat oraz organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych odpłatnych

1. Za udzielone świadczenia zdrowotne pacjenci wnoszą opłaty, zgodnie z ustalonym cennikiem opłat. Cennik znajduje się na stronie www.onkolmed.pl
2. Podczas rejestracji pacjenta informuje się go o wysokości opłat za świadczenie medyczne.
3. Udzielanie świadczeń medycznych odpłatnych organizowane jest w taki sposób, aby nie ograniczać dostępności do świadczeń finansowanych ze środków publicznych, w sposób zapewniający poszanowanie zasady sprawiedliwego, równego, niedyskryminującego i przejrzystego dostępu do świadczeń opieki zdrowotnej oraz zgodnie z kryteriami medycznymi.
4. Udzielanie świadczeń zdrowotnych odpłatnych pozostaje bez wpływu na ustaloną kolejność udzielenia świadczenia finansowanego ze środków publicznych.
5. Świadczenia medyczne odpłatne udzielane będą w miarę możliwości w dniu zgłoszenia lub w innym terminie uzgodnionym z pacjentem, według ustalonej kolejności, w dniach i godzinach ich udzielania.
6. Pacjent ma prawo do pełnej informacji dotyczącej jego prawa do uzyskania świadczenia finansowanego ze świadczeń publicznych oraz warunkach uzyskania takiego świadczenia.
7. Pacjent reguluje należność za świadczenie medyczne przed jego rozpoczęciem.
8. W przypadku dodatkowych, nieprzewidzianych wcześniej, świadczeń udzielonych podczas wizyty lekarskiej, pacjent po poinformowaniu o takiej konieczności przez lekarza dopłaca brakującą kwotę po wizycie. W przypadku nieuiszczenia dopłaty na adres zamieszkania Pacjenta wysyła się wezwanie do zapłaty. W przypadku braku opłacenia kwoty z wezwania Onkolmed skieruje sprawę do odpowiedniego sądu.
9. Zapłata za świadczenia medyczne musi być dokonana przed ich wykonaniem gotówką, kartą płatniczą w Rejestracji lub przelewem. W przypadku płatności przelewem, przed wykonaniem świadczenia należy w rejestracji okazać wydrukowane potwierdzenie przelewu lub przesłać e-mailem na adres recepcja@onkolmed.pl

10. Płatności za konsultacje telemedyczne dokonywane są przez pacjenta przelewem zgodnie z Rozdziałem XI, punkt 9.
11. Każda dokonana przez pacjenta wpłata za świadczenia medyczne musi zostać wprowadzona przez pracownika Rejestracji do systemu Onkolmed i potwierdzona wystawieniem paragonu lub faktury.
12. Pracownik rejestracji zobowiązany jest wydać pacjentowi oryginał paragonu lub faktury.
13. Potrzebę otrzymania faktury z numerem NIP lub PESEL pacjent musi zgłosić przed rozpoczęciem transakcji i wystawieniem paragonu fiskalnego. Niemożliwe będzie wystawienie faktury na rzecz nabywcy posługującego się NIP jeśli wystawiony został wcześniej paragon fiskalny.
14. Punkty organizacji procesu udzielania świadczeń zdrowotnych odpłatnych niewymienione w powyższych punktach Rozdziału XI są tożsame z punktami Rozdziału VII Regulaminu.

12 Sposób kierowania jednostką i komórkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego

1. Kierowanie Onkolmed należy do Dyrektora.
2. Dyrektor może powierzyć określone czynności z zakresu zarządzania Onkolmed pracownikowi zwanemu Menadżerem na podstawie stosownych umów lub pełnomocnictw.
3. Do kompetencji osób zarządzających należy:
   a) reprezentowanie Onkolmed na zewnątrz;
   b) prowadzenie bieżących spraw Onkolmed związanych z administrowaniem i organizacją jego pracy;
   c) zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Onkolmed – zgodnie z jego celem;
   d) koordynowanie i nadzorowanie pracy poszczególnych komórek i pracowników w celu osiągnięcia przez firmę jak najlepszej efektywności i zamierzonych wyników;
   e) kształtowanie dobrego imienia i pozytywnego wizerunku firmy wśród pracowników oraz na rynku;

f) podejmowanie decyzji w sprawach współpracy gospodarczej z innymi podmiotami;

g) kierowanie pracą podległego personelu;

h) wydawanie zarządzeń wewnętrznych regulujących bieżącą działalność Onkolmed;

i) nadzór nad utrzymaniem urządzeń, sprzętu, aparatury medycznej i zajmowanych pomieszczeń w należytym stanie technicznym z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa przeciwpożarowego oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy;

j) dbanie o udzielanie świadczeń medycznych wyłącznie przez personel o odpowiednim stanie zdrowia i niezbędnych kwalifikacjach fachowych.

13 Udostępnianie dokumentacji medycznej oraz wysokość opłat za udostępnienie dokumentacji medycznej

1. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:

1. pacjentowi, którego ta dokumentacja dotyczy za okazaniem dowodu tożsamości: np.: dowód osobisty, paszport;
2. przedstawicielowi ustawowemu pacjenta za okazaniem odpowiedniego dokumentu: rodzice, do chwili ukończenia przez dziecko 18 lat, za okazaniem swojego dowodu osobistego;
3. opiekunowie ustanowieni przez sąd, za okazaniem stosownego orzeczenia (opieka nad małoletnim, opieka nad niepełnosprawnym lub ubezwłasnowolnionym, kurator itp.);
4. osobie upoważnionej przez pacjenta, posiadającej pisemne upoważnienie z notarialnie lub urzędowo poświadczonym podpisem upoważniającego;
5. po śmierci pacjenta prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez pacjenta za życia w pisemnym oświadczeniu.

2. Formy udostępniania dokumentacji medycznej.

Dokumentacja jest udostępniana:

1. do wglądu, w tym także do baz danych w zakresie ochrony zdrowia, w siedzibie podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych,

2. poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów, kopii lub wydruków,
3. poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeżeli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji.

3. W dokumentacji Onkolmed pozostawia się kserokopie oryginału.
4. Zasady udostępniania dokumentacji medycznej:
    1. wydanie dokumentacji medycznej następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych;
    2. do poświadczenia za zgodność z oryginałem kopii dokumentacji medycznej upoważnione są osoby zatrudnione w Onkolmed uprawnione do udostępniania dokumentacji medycznej. Poświadcza się wyłącznie kopie dokumentacji medycznej wykonanej przez upoważnionego pracownika Onkolmed;
    3. w celu uzyskania wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku dokumentacji medycznej pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona przez niego, składa pisemny „Wniosek o wydanie dokumentacji medycznej". Wniosek należy pobrać w recepcji Onkolmed lub ze strony internetowej onkolmed.pl/materialy-do-pobrania;
    4. wnioski można składać od poniedziałku do piątku, w dni robocze w rejestracji Onkolmed w godzinach pracy placówki lub przesłać pocztą na adres siedziby Onkolmed.
    5. udostępnienie dokumentacji medycznej nastąpi niezwłocznie, ale nie później niż w terminie do 7 dni roboczych, licząc od daty złożenia wniosku;
    6. odbiór kopii dokumentacji medycznej odbywa się w godzinach pracy placówki od poniedziałku do piątku, w dni robocze w rejestracji Onkolmed;
    7. wydanie kopii dokumentacji medycznej musi być potwierdzone podpisem wydającego i odbierającego oraz datą wydania na złożonym wniosku, a wniosek przekazany do Inspektora ochrony danych.
5. Udostępnianie dokumentacji na zewnątrz Onkolmed:
    1. udostępnianie dokumentacji medycznej pacjenta na zewnątrz Onkolmed organom i podmiotom uprawnionym następuje na podstawie decyzji Dyrektora Onkolmed;

2. dokumentacja medyczna udostępniana jest:
    a) podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;
    b) 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;
    c) Ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
    d) uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
    e) organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku i w sprawie z prowadzonym przez nie postępowaniem;
    f) podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;
    g) Zakładom Ubezpieczeń, za pisemną zgodą pacjenta z notarialnie lub urzędowo poświadczonym podpisem upoważniającego;
    h) Lekarzowi lub pielęgniarce w związku z prowadzeniem procedury oceniającej podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych na podstawie przepisów o akredytacji w ochronie zdrowia w zakresie niezbędnym do jej przeprowadzenia.

6. Odmowa wydania dokumentacji medycznej, w przypadkach, w których udostępnienie dokumentacji medycznej nie jest możliwe, wymaga zachowania formy pisemnej oraz podania przyczyny.
7. Zasady odpłatności udostępnionej dokumentacji medycznej:
    1. za pierwszorazowe udostępnienie dokumentacji medycznej w formie wyciągów, odpisów lub kopii Onkolmed nie pobiera opłaty;

2. za następne kopie dokumentacji medycznej w formie wyciągów, odpisów lub kopii Onkolmed pobiera opłaty zgodnie z cennikiem;
3. podstawa wyliczenia kwoty odpłatności jest publikowana przez prezesa Głównego Urzędu Statystycznego wysokość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w poprzednim kwartale;
4. wysokość opłat wynosi:
    a) za jedną stronę wyciągu lub odpisu dokumentacji medycznej - nie może przekraczać

    0,002 przeciętnego wynagrodzenia w poprzednim kwartale

    b) za jedna stronę kopii dokumentacji medycznej - nie może przekraczać 0,0002 przeciętnego wynagrodzenia jw.

8. Podstawa prawna:
    1. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 159 z późn. zm.); -
    2. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z. Dz. U. 2014, poz. 1182 z późn. zm.);
    3. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz. U. 2014, poz. 177 z późn. zm.);
    4. Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. 2015, poz. 636 z późn. zm.);
    5. Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. 2015, poz. 618 z późn. zm.)

14 Nagrywanie rozmów telefonicznych

1. W Onkolmed mogą być nagrywane rozmowy telefoniczne przychodzące na numer telefonu +48222902337 i wychodzące z wszystkich telefonów Onkolmed na zewnątrz.
2. Administratorem danych osobowych pochodzących z nagrywanych rozmów telefonicznych jest „Onkolmed Lecznica Onkologiczna” spółka cywilna z siedzibą w Warszawie, ul.

Nowoursynowska 139L, 02-776 Warszawa, reprezentowana przez Dyrektora.

3. Nagrywanie rozmów telefonicznych stosowane jest w celu podniesienia bezpieczeństwa i poprawy jakości obsługi pacjentów.
4. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest zgoda osoby dzwoniącej do Onkolmed wyrażona poprzez kontynuacje rozmowy.
5. Podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes administratora.
6. Osobie, której dane dotyczą, przysługują następujące prawa:
    1. prawo dostępu, w tym prawo do uzyskania kopii z art. 15 RODO;
    2. prawo do sprostowania danych z art. 16 RODO;
    3. do ograniczenia przetwarzania z art. 18 RODO;
    4. prawo do sprzeciwu z art. 21 RODO.
7. Nagrania rozmów przechowywane są nie dłużej niż 90 dni od daty wykonania połączenia.
8. W przypadku, w którym nagrania stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub administrator powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, termin ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
9. Zarejestrowane rozmowy telefoniczne będą udostępniane jedynie osobom i organom do tego upoważnionym.
10. Dane osobowe pacjentów nie są przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej oraz nie są przetwarzane w sposób zautomatyzowany.

15 Tryb składania i rozpatrywania skarg i wniosków

1. Pacjenci mogą składać skargi i wnioski dotyczące działalności Onkolmed na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@onkolmed.pl
2. Skargi rozpatrywane są w terminie 14 dni roboczych od dnia wpływu. W przypadku złożonej sprawy lub braku możliwości uzyskania stosownych wyjaśnień od personelu

spowodowanych czasową ich niezdolnością do pracy, urlopem itp. odpowiedź na skargę może być udzielona w późniejszym terminie. O tym fakcie pacjent zostanie powiadomiony.

16 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin organizacyjny Podmiotu leczniczego został nadany przez Dyrektora.
2. Wszyscy pracownicy i osoby współpracujące z Onkolmed zostali zapoznani z niniejszym regulaminem i są zobowiązani do ścisłego przestrzegania jego postanowień.
3. Podanie Regulaminu do wiadomości pacjentów następuje poprzez udostępnienie go, na wniosek pacjenta w rejestracji, a także na stronie internetowej www.onkolmed.pl
4. Niniejszy regulamin organizacyjny wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia przez Dyrektora Onkolmed.
5. Zmiany i uzupełnienia do regulaminu wprowadzane będą na bieżąco w miarę zachodzących zmian w strukturze organizacyjnej przedsiębiorstwa Onkolmed oraz zmian zachodzących w wyniku obowiązywania nowych przepisów prawa.
6. Zmiany do niniejszego Regulaminu wymagają formy pisemnej.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Ustawy o działalności leczniczej, kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa.