

**REGULAMIN ORGANIZACYJNY  
PODMIOTU LECZNICZEGO  
SPES UNICA MEDICA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**

§1

[Podstawa działania]

Spes Unica Medica Sp. z o.o. działa na podstawie:

1. ustawy z dnia 15.04.2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 2190 ze zm.);
2. ustawy z dnia 06.11.2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw pacjenta (Dz. U. z 2019 r. poz. 1127 ze zm.);
3. innych obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności przepisów ustaw dotyczących ochrony zdrowia i przepisów wykonawczych wydanych na ich podstawie;
4. niniejszego Regulaminu;
5. wpisu do właściwego rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą.

§2

[Regulamin]

Regulamin organizacyjny, zwany dalej „Regulaminem” określa organizację i porządek procesu udzielenia świadczeń zdrowotnych w Spes Unica Medica Sp. z o.o., zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§3

[Oznaczenie podmiotu leczniczego i zakładu leczniczego]

1. Podmiot leczniczy działa pod firmą Spes Unica Medica Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kaliny Jędrusik 9/U2 i jest wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem: 200909 (Dalej: SUM lub Podmiot leczniczy).
2. Zakładem leczniczym podmiotu leczniczego jest Spes Unica Medica z siedzibą przy ul. Kaliny Jędrusik 9/U2 w Warszawie.

§4

[Cele Podmiotu leczniczego]

Podstawowymi celami Spes Unica Medica są:

1. udzielanie najwyższej jakości świadczeń zdrowotnych przez wykwalifikowany Personel Spes Unica Medica, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, aktualną wiedzą medyczną oraz najwyższymi standardami postępowania medycznego.
2. zapewnienie Pacjentom możliwie najbardziej przyjaznych i komfortowych warunków udzielania świadczeń zdrowotnych, zarówno poprzez wykonywanie wizyt lekarskich w miejscu zamieszkania lub pobytu Pacjentów, jak i w stacjonarnych placówkach Spes Unica Medica.
3. propagowanie oświaty zdrowotnej, profilaktyki medycznej i zdrowego trybu życia.
4. uzyskanie wysokiego poziomu zadowolenia i zaufania Pacjentów oraz Personelu, w tym poprzez ciągłe doskonalenie prowadzonej działalności.

## §5

### [Zadania Podmiotu leczniczego]

Do podstawowych zadań Spes Unica Medica należy:

1. zapewnianie odpłatnych świadczeń medycznych, w szczególności ambulatoryjnej opieki lekarskiej w zakresie podstawowej i specjalistycznej opieki lekarskiej;
2. zapewnianie odpłatnych świadczeń rehabilitacji leczniczej Pacjentom z zakresu fizjoterapii i fizykoterapii;
3. zapewnienie odpłatnych świadczeń z zakresu dietetyki;
4. zapewnienie odpłatnych świadczeń w zakresie doradztwa laktacyjnego oraz szkoły rodzenia;
5. udzielanie odpłatnych porad i konsultacji w zakresie działalności Spes Unica Medica;
6. prowadzenie profilaktyki i promocji zdrowia;
7. zatrudnianie Personelu o udokumentowanych kwalifikacjach zawodowych i uprawnieniach specjalistycznych;
8. prowadzenie działalności zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i wymaganiami dotyczącymi realizowanych usług, bezpieczeństwa i higieny pracy.
9. prowadzenie, przechowywanie i archiwizowanie dokumentacji medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
10. przejrzyste i zgodne z obowiązującymi przepisami prawa prowadzenie gospodarki finansowej.

## §6

### [Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych]

1. Spes Unica Medica wykonuje działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjne świadczenia zdrowotne.
2. Zakres udzielanych przez Spes Unica Medica świadczeń zdrowotnych obejmuje:
  - a) Poradnię Kardiologiczną,
  - b) Poradnię Pulmonologiczną,
  - c) Poradnię Okulistyczną,
  - d) Poradnię Chorób Wewnętrznych,
  - e) Pracownię Fizjoterapii,
  - f) Poradnię Ortopedyczną,
  - g) Pracownię USG,
  - h) Poradnię Laryngologiczną,
  - i) Pracownię Fizykoterapii,
  - j) Poradnię Onkologiczną,
  - k) Poradnię Psychologiczną,
  - l) Gabinet diagnostyczno-zabiegowy,
3. Do usług nierealizowanych przez Spes Unica Medica należy udzielanie świadczeń zdrowotnych w następujących sytuacjach:
  - a) utrata przytomności;
  - b) nagła duszność;
  - c) nagła utrata kontaktu;
  - d) silne krwawienie;
  - e) poważny uraz;
  - f) drgawki;
  - g) nagły bardzo silny ból głowy;
  - h) nagły silny ból w klatce piersiowej;

- i) nagły silny ból brzucha;
- j) poród;
- k) zatrucie gazami lub lekami;
- l) porażenie prądem;
- m) wypadek komunikacyjny;
- n) pobudzenie, zachowanie agresywne, nagła choroba psychiczna;
- o) inne stany wymagające wezwania karetki pogotowia lub hospitalizacji;
- p) wszelkie stany wymagające użycia specjalistycznego sprzętu medycznego.

## §7

### [Struktura organizacyjna Zakładu leczniczego]

1. Strukturę organizacyjną Spes Unica Medica stanowią:
  - a) jednostka organizacyjna, o której mowa w § 8;
  - b) komórki organizacyjne, o których mowa w § 9.
2. Schemat struktury organizacyjnej SUM określa załącznik nr 1 do Regulaminu.

## §8

### [Jednostka organizacyjna i jej zadania]

1. Jednostką organizacyjną Spes Unica Medica jest Family Centrum z siedzibą w Warszawie przy ul. Kaliny Jędrusik 9/U2.
2. Do zadań jednostki organizacyjnej Family Centrum, należy w szczególności:
  - a) zapewnienie sprawnego działania poszczególnych komórek organizacyjnych zakładu leczniczego;
  - b) obsługa administracyjno-gospodarcza Podmiotu leczniczego;
  - c) zapewnienie przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych w zakresie gromadzonych informacji;
  - d) realizowanie innych zadań, przypisanych podmiotom leczniczymi i określonych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

## §9

### [Komórki organizacyjne i zakresy ich działania]

1. W strukturze organizacyjnej zakładu leczniczego wyodrębnia się komórki organizacyjne. Wykaz komórek organizacyjnych, organizację oraz zakresy ich działania określa załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Komórki organizacyjne udzielają świadczeń zdrowotnych służących profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia w zakresie danej dziedziny medycyny, zgodnie z danymi rejestrowymi opisanymi w załączniku nr 1 do Regulaminu.

## §10

### [Miejsce udzielania świadczeń]

Świadczenia Zdrowotne udzielane są:

- a) w stacjonarnych placówkach Spes Unica Medica przy ulicy Kaliny Jędrusik 9/U2 w Warszawie – Family Clinic;
- b) bezpośrednio w miejscu zamieszkania lub miejscu pobytu Pacjenta, zgodnie z danymi rejestrowymi.

§11  
[Umawianie wizyt]

1. Spes Unica Medica organizuje świadczenia zdrowotne w sposób zapewniający poszanowanie praw jego Pacjentów.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są w terminie i czasie ustalonym przez Pacjenta w trakcie rejestracji.
3. Świadczenia zdrowotne są udzielane w sposób nie ograniczający dostępności świadczeń dla Pacjentów oraz w sposób zapewniający poszanowanie zasady sprawiedliwego, równego i przejrzystego dostępu do świadczeń opieki zdrowotnej, a także zgodnie z kryteriami medycznymi.
4. Zakład leczniczy – w tym jego jednostka organizacyjna i komórki organizacyjne - jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach: od 8:00 do 20:00 – Family Clinic przy ul. Kaliny Jędrusik 9/U2 w Warszawie
5. Świadczenia zdrowotne udzielane są w miarę możliwości w dniu zgłoszenia lub w innym terminie wynikającym z harmonogramu pracy specjalistów, uzgodnionym z Pacjentem, według ustalonej kolejności w dniach i godzinach ich udzielania.
6. Rejestracja pacjentów odbywa się:
  - a) w placówce stacjonarnej Family Clinic przy ul. Kaliny Jędrusik 9/U2 w Warszawie,
  - b) telefonicznie pod numerem 22 250 00 90
  - c) on-line: na stronie [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl),
  - d) przez platformy współpracujących Towarzystw Ubezpieczeniowych.
7. W przypadku Pacjentów rejestrujących się on-line wymagane jest podanie imienia i nazwiska, adresu e-mail oraz numeru telefonu.
8. W przypadku Pacjentów rejestrujących się przez telefon lub w rejestracji Family Centrum wymagane jest podanie imienia, nazwiska oraz numeru telefonu.
9. Pacjent zgłaszając się na wizytę stacjonarną w celu uzyskania świadczenia zdrowotnego zobowiązany jest mieć przy sobie i okazać:
  - a) dokument potwierdzający tożsamość;
  - b) dokument uprawniający do uzyskania nieodpłatnych świadczeń zdrowotnych w ramach towarzystw ubezpieczeniowych, z którymi Spes Unica Medica ma zawartą umowę (np. karta wydana przez towarzystwo ubezpieczeniowe).

§12  
[Stawienie się na wizytę]

1. Pacjent jest obowiązany zgłosić się w rejestracji placówki stacjonarnej na minimum 10 minut przed planowaną godziną wizyty w celu zarejestrowania się w rejestracji placówki. W przypadku wizyt domowych – Pacjent ma obowiązek być gotowym do odbycia wizyty w godzinie jej umówienia.
2. W przypadku spóźnienia się Pacjenta na wizytę w placówce stacjonarnej lub braku gotowości do jej odbycia w czasie wskazanym w ust. 1 – w przypadku wizyty domowej, lekarz lub inna osoba udzielająca świadczenia ma prawo przyjąć Pacjenta w wyznaczonym przez siebie czasie albo odmówić przyjęcia go na wizytę.
3. W przypadku spóźnienia się Pacjenta na wizytę w placówce stacjonarnej lub braku gotowości do jej odbycia w czasie wskazanym w ust. 1 – w przypadku wizyty domowej, lekarz lub inna osoba udzielająca świadczenia ma prawo przyjąć Pacjenta

na wizytę, skracając odpowiednio jej czas. Skrócenie takie nie ma wpływu na cenę wizyty.

4. W przypadku niemożności stawienia się na umówionej wizycie lub gotowości do jej odbycia w przypadku wizyty domowej, Pacjent jest obowiązany odwołać wizytę telefonicznie z wyprzedzeniem co najmniej 1 dnia.
5. Spes Unica Medica ma prawo żądania przedpłaty za wizyty stacjonarne, zabiegi oraz badania diagnostyczne – w szczególności na kolejne wizyty wobec Pacjenta, który nie poinformował wcześniej o odwołaniu wizyty i nie stawiał się na wizytę lub nie był w gotowości do jej odbycia.
6. Spes Unica Medica ma prawo obciążyć Pacjenta kwotą stanowiącą równowartość 50% ceny umówionej wizyty – przed przyjęciem na kolejną wizytę - w przypadku niedopełnienia obowiązku odwołania wizyty, o którym mowa w ust. 4.
7. W przypadku agresywnego lub niezgodnego z zasadami współżycia społecznego zachowywania się Pacjenta, lekarz lub inna osoba udzielająca świadczeń ma prawo odmówić realizacji usługi.

### §13

#### [Płatności za świadczenia zdrowotne]

1. Świadczenia zdrowotne udzielane przez Podmiot leczniczy są dla Pacjenta:
  - a) odpłatne;
  - b) nieodpłatne – zgodnie z zawartymi z Towarzystwami Ubezpieczeniowymi umowami i w zakresie w tych umowach określonym.
2. Podmiot – w przypadku wizyt odpłatnych pobiera opłaty zgodnie z cennikiem, stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu i znajdującym się na stronie [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl).
3. Informację na temat cen Pacjent można uzyskać u pracownika rejestracji w placówce stacjonarnej Family Clinic.
4. Pacjent korzystający z wizyty stacjonarnej jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za wizytę przed jej rozpoczęciem – w rejestracji podmiotu:
  - a) gotówką,
  - b) kartą płatniczą,
  - c) kodem BLIK;
  - d) PayU,
  - e) przelewem,
  - f) voucherem podarunkowym.
5. Pacjent korzystający z wizyty domowej lub telewizyjnej jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za wizytę przed jej realizacją – przelewem na rachunek bankowy Spes Unica Medica Sp. z o.o.: PKO Bank Polski 11 1020 5561 0000 3302 3001 5707 lub za pośrednictwem płatności elektronicznych PayU, tak, aby środki zostały zaksięgowane na wskazanym rachunku bankowym przed rozpoczęciem wizyty.

### §14

#### [Współpraca z innymi podmiotami]

1. W celu zapewnienia prawidłowości leczenia Pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, Podmiot współdziała z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą lub udzielającymi świadczeń zdrowotnych na rzecz tych Pacjentów.

2. Lekarze udzielające świadczeń zdrowotnych w Spes Unica Medica w razie potrzeby kierują leczonych Pacjentów na wymagane badania lub konsultacje specjalistyczne w ramach innych specjalności.
3. Współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą odbywa się z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa oraz z poszanowaniem praw Pacjenta i dla jego dobra.

#### §15

##### [Prowadzenie dokumentacji]

1. Spes Unica Medica prowadzi dokumentację dotyczącą organizacji i funkcjonowania Podmiotu.
2. Podmiot prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych oraz zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych finansowanych przez płatnika innego niż Pacjent – także zgodnie z wymogami określonymi przez płatnika świadczeń.
3. Dokumentacja medyczna prowadzona jest w postaci papierowej lub elektronicznej.

#### §16

##### [Udostępnianie dokumentacji medycznej]

1. Podmiot udostępnia dokumentację medyczną Pacjentom, ich przedstawicielom ustawowym lub osobom przez nich upoważnionym, a także osobom bliskim oraz innym podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie art. 26 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
2. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
  - a) do wglądu w placówce stacjonarnej Family Centrum – w przypadku dokumentacji prowadzonej w formie papierowej;
  - b) poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów, kopii lub wydruków;
  - c) poprzez wydanie oryginału za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, na żądanie organów władzy publicznej albo sądów powszechnych, a także w przypadku gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia Pacjenta;
  - d) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
  - e) na informatycznym nośniku danych.
3. Kopię dokumentacji medycznej udostępnia się na wniosek o wydanie dokumentacji. W miarę możliwości wniosek powinien być złożony w formie pisemnej lub innej formie ujawniającej w sposób niekwestionowany treść wniosku oraz dane osobowe osoby składającej wniosek.
4. Spes Unica Medica zobowiązana jest do wydania kopii dokumentacji medycznej bez zbędnej zwłoki, jednakże nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia wniosku.
5. Udostępnianie dokumentacji medycznej następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.

§17

[Opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej]

1. Za pierwszorazowe udostępnianie dokumentacji medycznej w formie wyciągów, odpisów, kopii albo wydruków Podmiot nie pobiera opłaty.
2. Cena za każde kolejne udostępnienie dokumentacji medycznej wynosi:
  - a) za wydanie dokumentacji medycznej w formie papierowej - 1 strona - 0,33 zł;
  - b) za wydanie dokumentacji medycznej na nośniku CD – 2 zł.

§18

[Polityka prywatności i ochrona danych osobowych]

1. Administratorem danych osobowych osób korzystających z usług podmiotu leczniczego jest Spes Unica Medica jest Spes Unica Medica Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. K. Jędrusik 9/U2, 01-748 Warszawa, tel. 22 250 00 90.
2. Przetwarzane dane osobowe są danymi podanymi przez pacjenta podczas zapisywania na wizytę lub podczas stawienia się na pierwszą wizytę lub dane osobowe udostępnione przez ubezpieczyciela pacjenta na zasadach określonych w wiążącej Spes Unica Medica Sp. z o.o. umowie zawartej z Towarzystwem Ubezpieczeniowym, jeśli wizyta jest realizowana w ramach abonamentu, do którego pacjent ma prawo z tytułu umowy zawartej z Towarzystwem Ubezpieczeniowym.
3. Przetwarzane dane osobowe obejmują dane wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów, w tym:
  - a) dane identyfikacyjne: imię, nazwisko, numer pesel, data urodzenia, seria i numer dowodu osobistego w razie braku numeru pesel,
  - b) dane kontaktowe: adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail,
  - c) dane dotyczące stanu zdrowia pacjenta,
  - d) dane osobowe osób upoważnionych przez pacjenta do dostępu do dokumentacji medycznej oraz do informacji o stanie zdrowia pacjenta.
4. Dane osobowe przetwarzane są:
  - a) w celu dokonania zapisu na wizytę, udzielenia usług medycznych i prowadzenia dokumentacji medycznej - na podstawie art. 6 ust. 1 lit b i c oraz art. 9 ust. 2 lit h rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”,,
  - b) w celu realizacji uprawnień oraz obowiązków pacjentów, podmiotów medycznych wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów - na podstawie art. 6 ust. 1 lit b-d oraz art. 9 ust. 2 lit h RODO,
  - c) w celu kontaktu związanego z usługami medycznymi świadczonymi pacjentowi – na podstawie art. 6 ust. 1 lit b,
  - d) ustalenia i dochodzenia roszczeń oraz obrony przed roszczeniami – na podstawie art. 6 ust. 1 lit f RODO
  - e) prowadzenia dokumentacji rachunkowej i podatkowej i związanej z wykonywanymi usługami– na podstawie art. 6 ust. 1 lit c.
  - f) przekazywania informacji handlowych i informacji o promocjach za pomocą poczty elektronicznej lub wiadomości sms – na podstawie art. 6 ust. 1 lit a.

5. Dane osobowe są przechowywane przez okresy wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Podanie danych osobowych nie jest obowiązkowe, jednakże ich niepodanie skutkuje brakiem możliwości skorzystania z usług medycznych oferowanych przez Spes Unica Medica. Wyrażenie zgody na przekazywanie informacji handlowych oraz informacji o promocjach nie jest obowiązkowe, a jej niewyrażenie nie skutkuje brakiem możliwości skorzystania z usług medycznych oferowanych przez Spes Unica Medica, jednakże skutkuje brakiem możliwości otrzymywania informacji handlowych oraz informacji o promocjach za pomocą poczty elektronicznej oraz wiadomości sms.
7. W odniesieniu do danych osobowych decyzje nie są podejmowane w sposób zautomatyzowany.
8. Odbiorcami danych osobowych osób korzystających z usług Spes Unica Medica mogą być usługodawcy Spes Unica Medica (m. in. dostawcy oprogramowania do prowadzenia dokumentacji medycznej, podmioty świadczący usługi doradcze, usługi teleinformatyczne, usługi księgowo, usługi prawne) oraz podmioty współpracujące ze Spes Unica Medica Sp. z o.o. w zakresie świadczenia usług medycznych.
9. Osoba, której dane osobowe są przetwarzane przez Spes Unica Medica Sp. z o.o. ma prawo:
  - a) żądania dostępu do jej danych osobowych;
  - b) żądania sprostowania jej danych osobowych;
  - c) żądania ograniczenia przetwarzania lub usunięcia jej danych osobowych;
  - d) żądania przenoszenia jej danych osobowych;
  - e) wniesienia sprzeciwu, wobec przetwarzania jej danych osobowych;
  - f) wniesienia skargi do Prezesa UODO, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza obowiązujące przepisy;
  - g) wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych.
10. W kwestiach związanych z ochroną danych osobowych osoby, których dane przetwarza Spes Unica Medica Sp. z o.o. mogą kontaktować się osobiście w siedzibie Spes Unica Medica, za pośrednictwem adresu email: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl) lub pod numerem telefonu: 22 250 00 90.

#### §19

##### [Prawa Pacjenta]

1. Pacjentowi korzystającemu ze świadczeń zdrowotnych przysługują prawa określone w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz w przepisach odrębnych.
2. Informacja o prawach Pacjenta udostępniana jest w placówce stacjonarnej Family Clinic poprzez:
  - a) okazanie przepisów ustawy, o której mowa w ust. 1 na wniosek Pacjenta;
  - b) umieszczenie spisu praw Pacjenta w miejscu ogólnodostępnym.

#### §20

##### [Prawo do informacji]

1. Pacjent, w tym małoletni po ukończeniu 16 roku życia, ma prawo do uzyskania od lekarza informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych i możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu.



2. Udzielanie informacji innym osobom może mieć miejsce wyłącznie za zgodą Pacjenta.

#### §21

##### [Zgoda Pacjenta]

Przeprowadzanie badania lub udzielenie innego świadczenia zdrowotnego może być wykonane po wyrażeniu zgody przez Pacjenta na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązujących.

#### §22

##### [Obowiązki lekarza w zakresie informowania]

1. Obowiązkiem lekarza jest udzielić Pacjentowi wszelkich informacji niezbędnych do świadomego wyrażenia zgody na poszczególne świadczenia zdrowotne.
2. W przypadku, w którym Pacjent odmawia poddania się badaniom diagnostycznym lub świadczeniom zdrowotnym, lekarz obowiązany jest poinformować Pacjenta o negatywnych następstwach, które mogą wynikać z niewykonania świadczenia. Jeżeli Pacjent nadal odmawia poddania się badaniom diagnostycznym lub świadczeniom leczniczym zleconym przez lekarza, lekarz ma prawo zwrócić się do Pacjenta o złożenie stosownego oświadczenia na piśmie.

#### §23

##### [Zasady udzielania świadczeń zdrowotnych małoletnim]

1. Pacjent do momentu ukończenia 18 roku życia korzysta ze świadczeń zdrowotnych jedynie w obecności przedstawiciela ustawowego.
2. Pacjent może być przyjęty na planową wizytę w obecności opiekuna faktycznego, o ile przedstawiciel ustawy wyrazi na to zgodę w formie pisemnej.
3. Pacjent pomiędzy 16 a 18 rokiem życia może być przyjęty bez przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego, o ile przedstawiciel ustawy wyrazi na to pisemną zgodę.

#### §24

##### [Standardy ochrony małoletnich]

1. W Podmiocie Leczniczym został wdrożony i jest utrzymywany wewnętrzny system ochrony małoletnich zgodny z Ustawą dnia 28 lipca 2023 r. o zmianie ustawy – Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw polegającego na posiadaniu przez podmioty pracujące z dziećmi, w tym te prowadzące działalność związaną z leczeniem i opieką nad Małoletnimi, standardów ochrony Małoletnich.
2. Na wewnętrzny system ochrony małoletnich składają się procedury m.in. Polityka ochrony dzieci, procedury interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia / krzywdzenia dziecka, standardowe opisy postępowania oraz instrukcje, dotyczące m.in. rozpoznawania i reagowania na krzywdzenie dzieci. Podmiot udostępnia także Kodeks bezpiecznych relacji, także w wersji zrozumiałej dla małoletnich.
3. Wszystkie osoby, które w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych powzięły informacje o krzywdzeniu dziecka lub informacje o tym związane, są zobowiązane do zachowania poufności, wyłączając informacje przekazywane uprawnionym instytucjom w ramach działań interwencyjnych. Każde zgłoszenie

podejrzenia krzywdzenia Dziecka oraz przebieg każdej interwencji dokumentuje się w sposób ustalony w procedurze.

4. W Podmiocie Leczniczym wprowadzono Zasady bezpiecznej rekrutacji. Każdy kandydat/kandydatka do pracy lub współpracy w jakiejkolwiek innej formie (umowa cywilnoprawna, wolontariat, praktyka zawodowa, staż itp.) podlega weryfikacji w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym.
5. Wyznaczona przez Zarząd osoba przeprowadza wśród personelu, co najmniej raz na 12 miesięcy, ankietę monitorującą poziom realizacji Polityki ochrony dzieci.
6. Za monitorowanie realizacji Polityki, za reagowanie na sygnały naruszenia Polityki oraz za proponowanie zmian w Polityce odpowiedzialny jest Zarząd.

## §25

### [Ochrona Sygnalistów]

1. W Podmiocie Leczniczym został wdrożony i jest utrzymywany wewnętrzny system zgłoszeń naruszeń prawa oraz ochrony sygnalistów zgodny z Ustawą z dnia 24 czerwca 2024 r. regulującą zasady ochrony sygnalistów, a także wyznaczenia pełnomocnika do spraw zgłoszeń i jego zadań.
2. Na system zgłoszeń naruszeń prawa oraz ochrony sygnalistów składa się procedura zgłaszania naruszeń wewnętrznych i zewnętrznych oraz określenia zasad ochrony sygnalistów wprowadzona Regulaminem i opisująca czym jest ochrona sygnalistów, czym zajmuje się pełnomocnik, jak można dokonywać zgłoszeń wewnętrznych i zewnętrznych oraz jaka jest procedura ich rozpatrywania, zasady ochrony danych osobowych.
3. Wszystkie osoby, które w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych powzięły informacje o nieprawidłowościach, tj. o działaniach lub zaniechaniach niezgodnych z prawem lub mające na celu obejście prawa mogą zgłosić takie naruszenie na adres kontakt@spesunicamed.pl.
4. Pełnomocnikiem do spraw naruszeń została wyznaczona Pani Ewa Reingruber.

## §26

### [Informacje dla Pacjenta]

1. Spes Unica Medica Podmiot leczniczy informuje Pacjenta, że warunkami ustalenia rzeczywistego stanu zdrowia Pacjenta są:
  - a) udzielanie prawdziwej i możliwie pełnej informacji o swoim stanie zdrowia, dolegliwościach, objawach i okolicznościach ich powstania bądź odczuwania;
  - b) okazywanie na wezwanie lekarza wyników badań lub dokumentacji medycznej z innych podmiotów leczniczych;
  - c) wykonywanie zalecanych badań diagnostycznych.
2. Podmiot leczniczy informuje Pacjenta, że warunkiem skuteczności leczenia jest przestrzeganie zaleceń lekarza.
3. Pacjenci są przyjmowani wg kolejności zapisania się na wizytę, jednakże o ostatecznej kolejności przyjęć decyduje lekarz na podstawie oceny stanu zdrowia czekających Pacjentów.
4. Spes Unica Medica informuje, że nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe należące do Pacjenta, w tym okrycia wierzchnie.

§27

[Obowiązki Pacjenta]

1. Do obowiązków Pacjenta należy:
  - a) przestrzeganie nieniejszego Regulaminu organizacyjnego,
  - b) przestrzeganie zakazów obowiązujących w Spes Unica Medica,
  - c) przestrzeganie zasad higieny osobistej;
  - d) stosowanie się do przepisów o bezpieczeństwie, higienie i zagrożeniu pożarowym;
  - e) posiadanie przy sobie dokumentu potwierdzającego tożsamość;
  - f) szanowanie mienia Podmiotu leczniczego.
2. Pacjent może zostać zobowiązany przez pracownika recepcji lub osobę z personelu medycznego do okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość. W razie braku okazania lub odmowy okazania takiego dokumentu personel może odmówić zarejestrowania na wizytę lub przeprowadzenia wizyty.
3. Korzystanie przez Pacjentów z telefonów komórkowych powinno się odbywać w sposób nie stwarzający uciążliwości dla innych Pacjentów i personelu medycznego Zabrania się prowadzenia rozmów telefonicznych w czasie wizyt.

§28

[Zakazy]

1. Zakazuje się palenia tytoniu, w tym papierosów elektronicznych, spożywania alkoholu oraz używania jakichkolwiek środków psychoaktywnych na terenie placówek stacjonarnych Spes Unica Medica.
2. Zakazuje się wprowadzania zwierząt na teren placówek stacjonarnych Spes Unica Medica.

§29

[Reklamacje]

1. Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń zdrowotnych ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacje składa się w formie pisemnej, ustnej w rejestracji/telefonicznie lub na adres mailowy kontakt@familyclinic.pl.
3. Odpowiedź na reklamację jest udzielana listownie lub mailowo w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W sprawach zawiłych lub w przypadkach wymagających podjęcia czynności wyjaśniających albo skierowania wystąpienia do innych jednostek lub instytucji odpowiedź na reklamację powinna być udzielona w terminie 1 miesiąca od dnia złożenia reklamacji. W wyjątkowych przypadkach termin ten może być przedłużony na okres do 3 miesięcy.

§30

[Obowiązki osób wykonujących zawody medyczne]

1. Obowiązki osób wykonujących zawody medyczne jest w szczególności:
  - a. punktualne rozpoczynanie pracy zgodnie z ustalonym grafikiem wizyt;
  - b. informowanie o planowanych nieobecnościach w pracy z minimum 2-tygodniowym wyprzedzeniem;

- c. prowadzenie dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wytycznymi Podmiotu leczniczego;
- d. weryfikacja grafiku wizyt w celu wykluczenia możliwości pominięcia Pacjenta umówionego na wizytę, który stawił się na nią punktualnie;
- e. informowanie na piśmie o problemach powstałych przy wykonywaniu świadczeń zdrowotnych, w tym o sporach z Pacjentami w związku z wykonywanymi świadczeniami zdrowotnymi;
- f. stosowanie się do zasad bezpieczeństwa systemu IT (logowanie, wylogowywani się po zakończeniu wizyty oraz nieprzekazywanie danych logowania osobom trzecim);
- g. noszenie odpowiedniej odzieży medycznej.

### §31

#### [Kierowanie podmiotem leczniczym]

1. Funkcję Kierownika Spes Unica Medica pełni każdorazowo Prezes Zarządu Spes Unica Medica Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie.
2. Komórki organizacyjne tworzy, likwiduje łączy i przekształca Kierownik Spes Unica Medica.
3. Spes Unica Medica kieruje jednoosobowo Kierownik Spes Unica Medica, który odpowiada za funkcjonowanie i osiąganę wyniki SUM;
4. Kierownik Spes Unica Medica wykonuje wszystkie obowiązki i uprawnienia nakładane na podmiot leczniczy przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Do zakresu kompetencji Kierownika SUM należy w szczególności:
  - a. zarządzanie finansami przedsiębiorstwa;
  - b. zarządzanie personelem przedsiębiorstwa;
  - c. dbałość o jakość udzielanych usług i wizerunek przedsiębiorstwa.
6. Kierownik SUM sprawuje bezpośredni nadzór nad działalnością komórek lecznictwa oraz komórek administracyjnych
7. Osoby inne niż Kierownik uprawnione są do prowadzenia spraw i reprezentowania Spes Unica Medica wobec personelu i podmiotów trzecich wyłącznie na mocy i w zakresie udzielonych - w formie pisemnej pod rygorem nieważności - pełnomocnictw.

### §32

#### [Postanowienia końcowe]

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń w imieniu Podmiotu leczniczego.
2. Z treścią Regulaminu zostają zapoznani wszyscy pracownicy Podmiotu leczniczego.
3. Zmiany Regulaminu będą wprowadzone pisemnie i podawane do wiadomości pracowników i Pacjentów.

.....  
(Data, podpis osoby działającej w imieniu Spes Unica Medica Sp. z o.o.)