

**REGULAMIN ORGANIZACYJNY
PREVENE OŚRODEK MEDYCyny ZDROWIA
DANIELA KURCZABIŃSKA**

Adres:

ul. Różana 15/1
40-045 Katowice

Kontakt:

Telefon: +48 731 999 150
E-mail: biuro@preveneo.pl

Numery identyfikacyjne:

NIP: 9541565385
REGON: 273390995

Regulamin zatwierdzony przez:

Daniela Kurczabińska, **właścicielka i dyrektor** zarządzający Preveneo Ośrodek
Medycyny Zdrowia

Data uchwalenia regulaminu: 25.11.2024 r.

Spis treści

1. **Postanowienia ogólne**
 - 1.1 Podstawy prawne i cel regulaminu
 - 1.2 Informacje o podmiocie leczniczym
 - 1.3 Zakres regulacji
 - 1.4 Definicje
 - 1.5 Siedziba i miejsca udzielania świadczeń
2. **Cele i zadania Podmiotu leczniczego**
 - 2.1 Cele działalności
 - 2.2 Zadania Podmiotu leczniczego
3. **Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych**
 - 3.1 Rodzaje świadczeń zdrowotnych
 - 3.2 Zakres działalności leczniczej
4. **Struktura organizacyjna i miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych**
 - 4.1 Struktura organizacyjna
 - 4.2 Lokalizacje
5. **Sposób kierowania oraz organizacja i zadania poszczególnych jednostek i komórek organizacyjnych**
 - 5.1 Kierowanie Podmiotem leczniczym
 - 5.2 Zadania jednostek organizacyjnych
6. **Prawa i obowiązki Pacjenta**
 - 6.1 Prawa Pacjenta
 - 6.2 Obowiązki Pacjenta
7. **Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych**
 - 7.1 Organizacja procesu
 - 7.2 Zapewnienie dostępności i jakości
8. **Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych**
 - 8.1 Świadczenia odpłatne
 - 8.2 Cennik i opłaty
9. **Warunki współdziałania z podmiotami trzecimi**
 - 9.1 Diagnostyka
 - 9.2 Leczenie, pielęgnacja i rehabilitacja
10. **Zasady udostępniania dokumentacji medycznej**
 - 10.1 Sposób udostępniania dokumentacji
 - 10.2 Wysokość opłat
11. **Przepisy porządkowe i sposób obserwacji pomieszczeń**
 - 11.1 Przepisy porządkowe
 - 11.2 Zakaz używania substancji zakazanych
12. **Tryb składania reklamacji, skarg i wniosków**
 - 12.1 Składanie skarg
 - 12.2 Procedura rozpatrywania

1. Postanowienia ogólne

1.1 Podstawy prawne i cel regulaminu

1. Niniejszy Regulamin Organizacyjny został sporządzony na podstawie przepisów:
 - a) Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 711 z późn. zm.),
 - b) Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 849 z późn. zm.),
 - c) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).
 2. Celem Regulaminu jest określenie zasad organizacji i funkcjonowania **Preveneo Ośrodka Medycyny Zdrowia**, w tym:
 - a) Sposobu udzielania świadczeń zdrowotnych.
 - b) Organizacji pracy Podmiotu leczniczego.
 - c) Praw i obowiązków Pacjentów oraz personelu medycznego.
-

1.2 Informacje o podmiocie leczniczym

1. Nazwa Podmiotu leczniczego: **Preveneo Ośrodek Medycyny Zdrowia Daniela Kurczabińska.**
 2. Adres: **ul. Różana 15/1, 40-045 Katowice.**
 3. Dane identyfikacyjne:
 - **NIP:** 9541565385,
 - **REGON:** 273390995.
 4. Kontakt:
 - Telefon: **+48 731 999 150,**
 - E-mail: **biuro@preveneo.pl.**
-

1.3 Zakres regulacji

1. Regulamin określa:
 - a) Cele i zadania Podmiotu leczniczego.
 - b) Strukturę organizacyjną oraz miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych.
 - c) Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych.
 - d) Organizację i zadania poszczególnych jednostek organizacyjnych.
 - e) Prawa i obowiązki Pacjenta.
 - f) Zasady udostępniania dokumentacji medycznej i wysokość ewentualnych opłat.
 - g) Tryb składania skarg i wniosków przez Pacjentów.
-

1.4 Definicje

1. **Regulamin** – niniejszy dokument określający zasady organizacyjne Podmiotu leczniczego.
 2. **Podmiot leczniczy** – **Preveneo Ośrodek Medycyny Zdrowia Daniela Kurczabińska**.
 3. **Pacjent** – osoba korzystająca ze świadczeń zdrowotnych oferowanych przez Podmiot leczniczy.
 4. **Personel** – osoby zatrudnione w Podmiocie leczniczym na podstawie umowy o pracę, umowy cywilnoprawnej lub współpracujące na innych zasadach.
 5. **Dokumentacja medyczna** – zbiór dokumentów medycznych prowadzonych zgodnie z przepisami prawa.
-

1.5 Siedziba i miejsca udzielania świadczeń

1. Podstawowa siedziba Podmiotu leczniczego: **ul. Różana 15/1, 40-045 Katowice**.
 2. Świadczenia zdrowotne są udzielane w siedzibie Podmiotu leczniczego oraz we wskazanych punktach laboratoryjno-diagnostycznych na terenie kraju.
-

2. Cele i zadania Podmiotu leczniczego

2.1 Cele działalności

1. Celem działalności **Preveneo Ośrodka Medycyny Zdrowia** jest:
 - a) Zapewnienie Pacjentom kompleksowej opieki zdrowotnej w zakresie diagnostyki, terapii, profilaktyki i promocji zdrowia.
 - b) Poprawa stanu zdrowia Pacjentów poprzez indywidualne podejście i dostosowanie terapii do ich potrzeb.
 - c) Wdrażanie nowoczesnych metod diagnostycznych i terapeutycznych opartych na aktualnej wiedzy medycznej.
 - d) Propagowanie zdrowego stylu życia i profilaktyki chorób cywilizacyjnych.
 - e) Prowadzenie działalności edukacyjnej w zakresie zdrowia, żywienia i mikroodżywiania.
-

2.2 Zadania Podmiotu leczniczego

1. Do podstawowych zadań **Preveneo Ośrodka Medycyny Zdrowia** należą:
 - a) Świadczenie usług zdrowotnych **obejmujących prowadzenie zindywidualizowanej terapii w oparciu o::**
 - Diagnostykę laboratoryjną i mikrobiologiczną.
 - Celowaną suplementację oraz terapię probiotyczną.
 - Stosowanie naturalnych wyciągów roślinnych (fitoterapia).
 - Wdrażanie terapii farmakologicznych w uzasadnionych przypadkach.
 - b) Realizacja konsultacji stacjonarnych i zdalnych w celu zapewnienia dostępności usług.
 - c) Organizacja procesu diagnostycznego we współpracy z laboratoriami na terenie kraju.
 - d) Prowadzenie dokumentacji medycznej zgodnie z przepisami prawa.
 - e) Edukacja Pacjentów w zakresie zdrowego stylu życia i profilaktyki zdrowotnej.

f) Monitorowanie skuteczności prowadzonych terapii oraz ich modyfikacja w zależności od potrzeb Pacjentów.

3. Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

3.1 Rodzaje świadczeń zdrowotnych

1. Preveneo Ośrodek Medycyny Zdrowia Daniela Kurczabińska świadczy usługi w zakresie:
 - a) Diagnostyki laboratoryjnej i mikrobiologicznej
 - b) Konsultacji medycznych
 - c) Konsultacji dietetycznych zarówno stacjonarnych
 - d) Terapii manualnych i osteopatii
 - e) Psychoterapii
-

4.2 Lokalizacje

1. **Główna siedziba i miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych:**
 - **Adres:** ul. Różana 15/1, 40-045 Katowice.
 - **Zakres usług:**
 - Konsultacje medyczne i dietetyczne,
 - Pobieranie materiału biologicznego do badań laboratoryjnych,
 - Edukacja zdrowotna.
2. **Diagnostyka laboratoryjna na terenie Polski:**
 - Świadczenia diagnostyczne wykonywane są w rekomendowanych punktach laboratoryjno-diagnostycznych współpracujących z placówką.
3. **Świadczenia zdalne:**
 - Konsultacje online, w tym:
 - Interpretacja wyników badań,
 - Planowanie terapii i monitorowanie postępów.

5. Sposób kierowania oraz organizacja i zadania poszczególnych jednostek i komórek organizacyjnych

5.1 Kierowanie Podmiotem leczniczym

1. Podmiotem leczniczym **Preveneo Ośrodek Medycyny Zdrowia Daniela Kurczabińska** kieruje właścicielka Podmiotu leczniczego, reprezentująca placówkę we wszystkich sprawach organizacyjnych i prawnych.
2. Właścicielka jest odpowiedzialna za:
 - a) Nadzór nad działalnością medyczną i administracyjną placówki.

- b) Zarządzanie personelem, w tym koordynację pracy lekarzy, dietetyków oraz personelu administracyjnego.
 - c) Podejmowanie decyzji w zakresie planowania usług, rozwoju placówki oraz współpracy z innymi podmiotami.
 - d) Przestrzeganie przepisów prawa dotyczących działalności leczniczej, ochrony danych osobowych oraz praw Pacjenta.
3. Właścicielka może wyznaczać koordynatorów do zarządzania poszczególnymi jednostkami lub zadaniami w ramach Podmiotu leczniczego.
-

5.2 Zadania jednostek organizacyjnych

- 1. Do zadań gabinetów konsultacyjnych należą:
 - a) Przeprowadzanie konsultacji medycznych i dietetycznych.
 - b) Tworzenie indywidualnych planów terapeutycznych dla Pacjentów.
 - c) Interpretacja wyników badań diagnostycznych oraz zalecanie dalszych kroków terapeutycznych.
 - 2. Do zadań punktu pobrań materiału biologicznego należą:
 - a) Organizacja pobrań krwi oraz innych materiałów biologicznych (kał, mocz, ślina).
 - b) Przekazywanie Pacjentom zaleceń dotyczących przygotowania do badań.
 - c) Współpraca z laboratoriami diagnostycznymi w zakresie realizacji zleceń badań.
 - 3. Do zadań działu obsługi Pacjenta należą:
 - a) Rejestracja Pacjentów na wizyty stacjonarne i zdalne.
 - b) Udzielanie informacji dotyczących zakresu świadczonych usług, cenników oraz zasad korzystania z usług placówki.
 - c) Koordynacja terminów badań laboratoryjnych i konsultacji.
 - d) Obsługa dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami.
-

6. Prawa i obowiązki Pacjenta

6.1 Prawa Pacjenta

Każdy Pacjent korzystający z usług **Preveneo Ośrodka Medycyny Zdrowia** ma prawo do:

- 1. Uzyskania przystępnej informacji na temat swojego stanu zdrowia, diagnozy, planowanego leczenia oraz rokowań.
- 2. Udzielania świadczeń zdrowotnych przez wykwalifikowany personel, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną.
- 3. Wyrażenia zgody na proponowane świadczenia zdrowotne lub odmowy udzielenia takiej zgody, z uwzględnieniem informacji o konsekwencjach decyzji.
- 4. Poszanowania swojej intymności, godności oraz prawa do zachowania poufności informacji przekazanych podczas terapii.
- 5. Wglądu do swojej dokumentacji medycznej oraz uzyskania jej kopii w sposób określony w przepisach prawa.
- 6. Złożenia skargi lub wniosku dotyczącego usług medycznych do właściciela Podmiotu leczniczego.

6.2 Obowiązki Pacjenta

Każdy Pacjent korzystający z usług placówki zobowiązuje się do:

1. Przestrzegania zaleceń terapeutycznych otrzymanych od lekarzy i specjalistów prowadzących terapię.
2. Punktualnego stawiania się na umówione wizyty lub poinformowania placówki o konieczności odwołania wizyty najpóźniej 24 godziny przed planowanym terminem.
 - o Jeżeli Pacjent nie poinformuje o odwołaniu wizyty i nie stawi się w wyznaczonym terminie bez uzasadnienia, jest zobowiązany do opłacenia kosztów wizyty zgodnie z obowiązującym cennikiem.
3. Posiadania aktualnego dokumentu tożsamości podczas wizyty.
4. Przestrzegania zasad porządkowych obowiązujących na terenie placówki, w tym:
 - o Zakazu korzystania z aparatów medycznych bez zgody personelu.
 - o Poszanowania mienia placówki oraz innych Pacjentów.
5. Zgłaszania wszelkich nieprawidłowości lub uwag dotyczących procesu leczenia w sposób kulturalny i zgodny z przyjętymi zasadami komunikacji.

7. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

7.1 Organizacja procesu

Proces udzielania świadczeń zdrowotnych w Preveneo Ośrodku Medycyny Zdrowia obejmuje następujące etapy:

a) Rejestracja Pacjenta:

1. Pacjent może umówić wizytę osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. W trakcie rejestracji Pacjent otrzymuje informacje o dostępnych terminach, wymaganych dokumentach oraz zasadach obowiązujących w placówce.
3. Pacjent jest informowany o konieczności posiadania aktualnego dokumentu tożsamości oraz ewentualnych wcześniejszych wyników badań.

b) Konsultacja lub badanie:

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez wykwalifikowany personel medyczny posiadający odpowiednie uprawnienia i doświadczenie.
2. W trakcie wizyty specjalista przeprowadza szczegółowy wywiad, ocenia stan zdrowia Pacjenta i przedstawia plan dalszego postępowania.
3. Pacjent ma prawo do zadawania pytań i uzyskania pełnej informacji o proponowanych procedurach, ich celowości oraz możliwych alternatywach.

c) Diagnostyka laboratoryjna:

1. Materiał biologiczny (np. krew, kał, mocz, ślina) jest przyjmowany w punkcie pobrań w siedzibie placówki w wyznaczone dni tygodnia (poniedziałki, wtorki i środy od godz. 8:00 do 10:00).
2. Część badań może być realizowana w formie wysyłkowej po dostarczeniu Pacjentowi zestawu pobraniowego wraz z instrukcjami dotyczącymi pobrania i wysyłki materiału.

3. Pacjent jest informowany o sposobie przygotowania do badań oraz o terminie otrzymania wyników.

d) Interpretacja wyników i plan terapii:

1. Wyniki badań są omawiane z Pacjentem podczas kolejnej wizyty.
2. Specjalista przedstawia indywidualny plan terapii, uwzględniając potrzeby zdrowotne Pacjenta, jego preferencje oraz możliwe opcje leczenia.
3. Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody lub odmowy na proponowane świadczenia zdrowotne, po uprzednim uzyskaniu pełnej informacji o konsekwencjach swojej decyzji.

7.2 Zapewnienie dostępności i jakości

Świadczenia zdrowotne są udzielane w sposób dostępny i dostosowany do potrzeb Pacjentów, z zachowaniem wysokiej jakości usług. Placówka zapewnia, że:

a) Kwalifikacje personelu:

Świadczenia są realizowane przez wykwalifikowany personel posiadający odpowiednie uprawnienia, doświadczenie oraz regularnie podnoszący swoje kwalifikacje zawodowe.

b) Ochrona danych i dokumentacja medyczna:

Dokumentacja medyczna prowadzona jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z zapewnieniem ochrony danych osobowych Pacjentów zgodnie z RODO. Pacjent ma prawo do wglądu w swoją dokumentację medyczną oraz uzyskania jej kopii. Płatne według obowiązującego cennika.

c) Warunki sanitarno-higieniczne:

Wszelkie usługi medyczne realizowane są w warunkach zgodnych z wymogami sanitarno-higienicznymi oraz standardami medycznymi. Placówka dba o regularną dezynfekcję pomieszczeń oraz sprzętu medycznego.

d) Dostępność dla osób z niepełnosprawnościami:

Placówka jest dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w miarę możliwości zapewniając dostęp do pomieszczeń oraz świadczeń zdrowotnych. W przypadku szczególnych potrzeb Pacjenta, placówka podejmuje działania mające na celu ułatwienie dostępu do świadczeń.

e) Minimalizacja czasu oczekiwania:

Placówka podejmuje działania mające na celu minimalizację czasu oczekiwania na świadczenia zdrowotne, w tym poprzez efektywne zarządzanie harmonogramem wizyt. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest skorzystanie z konsultacji zdalnych (online lub telefonicznych).

f) Procedury w sytuacjach nagłych:

W przypadku nagłego pogorszenia stanu zdrowia Pacjenta podczas pobytu w placówce, personel podejmuje niezbędne działania ratunkowe oraz w razie potrzeby wzywa pogotowie ratunkowe.

8. Zasady odpłatności i cennik świadczeń zdrowotnych

8.1 Świadczenia odpłatne

Świadczenia zdrowotne udzielane przez Preveneo Ośrodek Medycyny Zdrowia są realizowane na zasadach odpłatności, zgodnie z obowiązującym cennikiem. Pacjent zobowiązany jest do:

a) **Opłacenia kosztów świadczeń:**

Opłacenia kosztów świadczeń przed ich realizacją – w przypadku badań diagnostycznych. Uiszczenia opłaty za konsultację lub inne usługi po zakończeniu wizyty, chyba że ustalono inaczej.

b) **Formy płatności:**

Opłaty mogą być regulowane w formie gotówkowej lub kartą płatniczą w placówce. Możliwa jest również płatność przelewem bankowym przed wykonaniem świadczenia, z obowiązkiem dostarczenia potwierdzenia wpłaty przed rozpoczęciem usługi.

c) **Procedura odwołania wizyty:**

W przypadku konieczności odwołania wizyty, Pacjent zobowiązany jest poinformować placówkę co najmniej 24 godziny przed ustalonym terminem. Odwołanie wizyty może nastąpić osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Jeżeli Pacjent nie powiadomił o odwołaniu wizyty w wymaganym terminie i nie stawi się na wizytę bez uzasadnionej przyczyny, placówka zastrzega sobie prawo do obciążenia Pacjenta kosztami wizyty zgodnie z obowiązującym cennikiem.

d) **Zmiany terminów wizyt:**

- Placówka zastrzega sobie prawo do zmiany terminu wizyty w wyjątkowych sytuacjach, informując o tym Pacjenta z możliwie jak największym wyprzedzeniem.

8.2 Cennik i opłaty

Aktualny cennik usług medycznych jest dostępny:

a) **W placówce:**

- W recepcji placówki przy ul. Różanej 15/1 w Katowicach.

b) **Na stronie internetowej:**

- Na oficjalnej stronie internetowej placówki.

Wysokość opłat jest ustalana na podstawie rzeczywistych kosztów realizacji świadczenia, z uwzględnieniem:

- Kosztów materiałów i leków.
- Czasu trwania świadczenia.
- Stopnia skomplikowania zabiegu lub terapii.
- Zaangażowania personelu medycznego.

Cennik zawiera szczegółowe informacje o:

- Kosztach konsultacji medycznych i dietetycznych.

Placówka zastrzega sobie prawo do:

- **Zmiany cen usług medycznych**, przy czym wszelkie zmiany cennika będą dostępne w placówce oraz na stronie internetowej przed ich wejściem w życie.
- **Indywidualnego ustalenia kosztów świadczeń** na etapie konsultacji przedzabiegowej, zwłaszcza w przypadku procedur niestandardowych lub wymagających specjalistycznego podejścia.

Pacjent jest informowany o kosztach świadczeń przed ich realizacją i ma prawo do rezygnacji z usługi przed jej rozpoczęciem, bez ponoszenia kosztów.

9. Warunki współdziałania z podmiotami trzecimi

9.1 Diagnostyka

1. **Preveneo Ośrodek Medycyny Zdrowia** współpracuje z akredytowanymi laboratoriami diagnostycznymi na terenie całej Polski, w celu zapewnienia wysokiej jakości usług diagnostycznych.
2. Materiały biologiczne (np. krew, kał, mocz, ślina) pobierane w placówce są przekazywane do współpracujących laboratoriów zgodnie z ustalonym harmonogramem i standardami medycznymi.
3. Część badań diagnostycznych może być realizowana w formie wysyłkowej, przy czym:
 - a) Pacjentowi dostarczane są odpowiednie zestawy pobraniowe wraz z instrukcjami,
 - b) Wyniki badań przesyłane są elektronicznie lub przekazywane osobiście podczas konsultacji.
4. Współpraca z laboratoriami obejmuje również interpretację wyników badań oraz zapewnienie ich korelacji ze stanem klinicznym Pacjenta.

9.2 Leczenie, pielęgnacja i rehabilitacja

1. Placówka podejmuje współpracę z podmiotami trzecimi w zakresie:
 - a) Wdrażania specjalistycznych terapii wymagających dodatkowego wsparcia medycznego,
 - b) Organizacji konsultacji uzupełniających u innych specjalistów, jeśli wymaga tego stan zdrowia Pacjenta,
 - c) Promowania profilaktyki zdrowotnej poprzez edukację we współpracy z instytucjami medycznymi i zdrowotnymi.
2. Współdziałanie z podmiotami trzecimi odbywa się z poszanowaniem zasad ochrony danych osobowych oraz w sposób gwarantujący zachowanie tajemnicy medycznej.
3. Wszelkie działania realizowane we współpracy z innymi podmiotami muszą być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami etyki medycznej.

10. Zasady udostępniania dokumentacji medycznej

10.1 Sposób udostępniania dokumentacji

1. Dokumentacja medyczna jest udostępniana Pacjentowi lub innym uprawnionym osobom zgodnie z przepisami prawa.
 2. Udostępnianie dokumentacji medycznej może nastąpić w formie:
 - a) Wglądu do dokumentacji w siedzibie placówki, w obecności upoważnionego pracownika,
 - b) Sporządzenia wyciągów, odpisów lub kopii dokumentacji,
 - c) Przesłania dokumentacji pocztą tradycyjną lub elektroniczną, zgodnie z wnioskiem Pacjenta.
 3. W przypadku udostępnienia dokumentacji osobie upoważnionej, wymagane jest przedstawienie stosownego pełnomocnictwa oraz dowodu tożsamości.
 4. Udostępnienie dokumentacji medycznej jest realizowane w terminie do 14 dni roboczych od daty złożenia wniosku, chyba że przepisy prawa wymagają innego terminu.
 5. Dokumentacja medyczna może być przesyłana drogą elektroniczną w formie zabezpieczonej (zaszyfrowanej) lub wydawana na informatycznym nośniku danych.
-

10.2 Wysokość opłat

1. **Preveneo Ośrodek Medycyny Zdrowia** nie pobiera opłat za:
 - a) Wydanie pierwszej kopii dokumentacji medycznej w formie papierowej lub elektronicznej na nośniku danych.
2. W przypadku kolejnych wniosków o wydanie dokumentacji, opłaty mogą być naliczane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zależą od formy udostępnienia (kopie papierowe lub nośniki danych).
3. Aktualny cennik opłat za dokumentację medyczną jest dostępny:
 - a) W recepcji placówki,
 - b) Na stronie internetowej placówki.

11. Przepisy porządkowe i sposób obserwacji pomieszczeń

11.1 Przepisy porządkowe

1. Pacjenci oraz osoby przebywające na terenie **Preveneo Ośrodka Medycyny Zdrowia** zobowiązani są do:
 - a) Poszanowania mienia placówki oraz przestrzegania zasad porządkowych obowiązujących w jej obrębie.
 - b) Zachowania czystości w pomieszczeniach placówki, w tym w poczekalni, gabinetach oraz punktach pobrań.
 - c) Stosowania się do poleceń personelu medycznego oraz administracyjnego.
 - d) Pozostawienia odzieży wierzchniej w wyznaczonych miejscach (szatniach lub wieszakach).
2. Na terenie placówki obowiązuje zakaz samodzielnego korzystania z aparatury medycznej bez zgody personelu.
3. Pacjenci są proszeni o punktualne przybycie na wizyty, zgodnie z ustalonym harmonogramem.

4. Wartościowe przedmioty osobiste, takie jak telefony komórkowe, biżuteria, zegarki itp., Pacjenci są zobowiązani przechowywać na własną odpowiedzialność. Placówka nie ponosi odpowiedzialności za ich zaginięcie.
-

11.2 Zakaz używania substancji zakazanych

1. Na terenie placówki obowiązuje bezwzględny zakaz:
 - a) Palenia tytoniu, w tym również papierosów elektronicznych.
 - b) Spożywania napojów alkoholowych.
 - c) Używania substancji psychoaktywnych oraz odurzających.
 2. Osoby, które naruszą powyższy zakaz, mogą zostać poproszone o opuszczenie placówki, a w razie potrzeby sprawa zostanie zgłoszona odpowiednim organom porządkowym.
-

12. Tryb składania reklamacji, skarg i wniosków

12.1 Składanie skarg

1. Pacjenci mają prawo do składania reklamacji, skarg oraz wniosków dotyczących działalności placówki oraz jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych.
 2. Reklamacje, skargi i wnioski mogą być składane:
 - a) Osobiście w recepcji placówki, w formie pisemnej.
 - b) Za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **biuro@preveneo.pl**.
 - c) Listownie na adres: **ul. Różana 15/1, 40-045 Katowice**.
 3. Każda skarga powinna zawierać:
 - a) Imię i nazwisko Pacjenta,
 - b) Opis sytuacji lub zastrzeżenia,
 - c) Datę zdarzenia, którego skarga dotyczy,
 - d) Dane kontaktowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi (telefon lub e-mail).
-

12.2 Procedura rozpatrywania

1. Rozpatrywanie skarg odbywa się w terminie:
 - a) Do 14 dni roboczych od daty ich wpłynięcia – w przypadku spraw prostych.
 - b) Do 30 dni roboczych – w przypadku bardziej złożonych spraw wymagających dodatkowych wyjaśnień lub konsultacji.
2. W przypadku, gdy rozpatrzenie skargi wymaga dłuższego czasu (np. z powodu nieobecności personelu), Pacjent zostanie poinformowany o przyczynie wydłużenia terminu oraz przewidywanym czasie rozpatrzenia.
3. Odpowiedź na skargę jest przekazywana w formie pisemnej lub drogą elektroniczną, zgodnie z preferencjami Pacjenta.
4. Wszelkie zgłoszenia są rejestrowane w księdze reklamacji i skarg prowadzonej przez administrację placówki.

13. Postanowienia końcowe

13.1 Wejście w życie Regulaminu

Niniejszy Regulamin Organizacyjny Preveneo Ośrodka Medycyny Zdrowia Daniela Kurczabińska wchodzi w życie z dniem **25 listopada 2024 roku** i obowiązuje do odwołania lub wprowadzenia zmian w trybie określonym w niniejszym Regulaminie.

13.2 Zmiany w Regulaminie

Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszego Regulaminu wymagają formy pisemnej i są wprowadzane przez Właścicielkę Podmiotu leczniczego. Zmiany wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia ich ogłoszenia, chyba że w treści zmiany określono inny termin.

Informacje o zmianach Regulaminu będą dostępne:

- W recepcji placówki przy ul. Różanej 15/1 w Katowicach.
- Na stronie internetowej placówki: www.preveneo.pl.

13.3 Dostępność Regulaminu

Niniejszy Regulamin jest dostępny dla Pacjentów:

- W recepcji placówki, gdzie można się z nim zapoznać na miejscu.
- Na stronie internetowej placówki, skąd można go pobrać w formacie PDF.

13.4 Postanowienia końcowe

- W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawy o działalności leczniczej oraz ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
- W przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, zastosowanie mają przepisy prawa.

13.5 Akceptacja Regulaminu przez Pacjenta

Korzystanie ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Preveneo Ośrodek Medycyny Zdrowia oznacza akceptację postanowień niniejszego Regulaminu przez Pacjenta.

Podpisano:

.....
Daniela Kurczabińska

Właścicielka Preveneo Ośrodka Medycyny Zdrowia

Data: 25 listopada 2024 roku