

REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTU LECZNICZEGO

LUCARE - MED & AESTHETIC CONCEPT

z siedzibą w Gliwicach

§1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin organizacyjny został ustanowiony dla podmiotu leczniczego prowadzonego w formie organizacyjno - prawnej oznaczonej kodem resortowym 1300 – spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
2. Organem prowadzącym podmiot leczniczy jest LUCARE CONCEPT Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gliwicach, ul. Toruńska 53D lok. 14, 44 – 122 Gliwice, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001246893, NIP: 6312741790.
3. W sprawach związanych z działalnością podmiotu, w tym składania ewentualnych skarg i wniosków można kontaktować się za pośrednictwem e-mail: kontakt@lucare.pl
4. Podmiot leczniczy wpisany jest do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego, nr księgi rejestrowej 000000307027.
5. Podmiot leczniczy wykonuje działalność leczniczą w ramach prowadzonego zakładu leczniczego, funkcjonującego pod nazwą: LUCARE - MED & AESTHETIC CONCEPT pod numerem REGON: 54497412300012.
6. Podmiot leczniczy działa na podstawie:
 - a) Ustawy z dnia 11 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej,
 - b) Wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą – prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego,
 - c) Niniejszego Regulaminu organizacyjnego,
 - d) Powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§2.

Organizacja i zadania komórek organizacyjnych zakładu leczniczego

1. Działający w ramach struktury podmiotu leczniczego zakład leczniczy LUCARE - MED & AESTHETIC CONCEPT prowadzi działalność leczniczą poprzez udzielanie świadczeń zdrowotnych w trybie ambulatoryjnym (kod resortowy rodzaju działalności 3 - Ambulatoryjne świadczenie zdrowotne).
2. Świadczenia zdrowotne w zakładzie leczniczym są udzielane w ramach wyodrębnionych komórek organizacyjnych, zgodnie z zakresem działalności podmiotu leczniczego oraz wpisem do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą.
3. W skład zakładu leczniczego wchodzi następujące komórki organizacyjne:
 - a) Poradnia medycyny estetycznej – kod komórki 001;
 - b) Gabinet diagnostyczno-zabiegowy – kod komórki 002;
 - c) Poradnia okulistyczna – kod komórki 003;
 - d) Dział (pracownia) fizjoterapii – kod komórki 004;
 - e) Poradnia ginekologiczna – kod komórki 005;
 - f) Poradnia endokrynologiczna – kod komórki 006;
 - g) Poradnia chirurgii urazowo-ortopedycznej – kod komórki 007;
 - h) Poradnia stomatologiczna – kod komórki 008;
 - i) Pracownia USG – kod komórki 009.

4. Komórki organizacyjne funkcjonują w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych przy ul. Kolibrów 38, 44-122 Gliwice.

§3

Poradnia medycyny estetycznej

1. Do zadań Poradni medycyny estetycznej należy udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych w zakresie odpowiadającym profilowi komórki oraz zakresowi działalności ujawnionemu w RPWDL.
2. W ramach Poradni mogą być wykonywane w szczególności konsultacje, kwalifikacja pacjentów do świadczeń, ocena stanu zdrowia pacjenta, wykonywanie świadczeń i procedur medycznych należących do zakresu działalności komórki oraz kontrola stanu pacjenta po wykonanym świadczeniu.
3. Świadczenia wykonywane są przez osoby posiadające wymagane prawem kwalifikacje i uprawnienia zawodowe.
4. W RPWDL komórce przypisano kod specjalności 9000 – „Inna i nieokreślona komórka działalności medycznej”.

§4

Gabinet diagnostyczno-zabiegowy

1. Gabinet diagnostyczno-zabiegowy stanowi komórkę organizacyjną przeznaczoną do wykonywania świadczeń diagnostycznych, zabiegowych i pomocniczych związanych z działalnością pozostałych komórek organizacyjnych zakładu leczniczego.
2. Zadaniem Gabinetu jest w szczególności zapewnienie odpowiednich warunków do wykonywania procedur diagnostycznych i zabiegowych wymagających wykorzystania gabinetu diagnostyczno-zabiegowego.
3. Gabinet współdziała z poradniami funkcjonującymi w strukturze zakładu leczniczego, stosownie do potrzeb wynikających z procesu diagnostycznego lub terapeutycznego.
4. Zgodnie z wpisem RPWDL działalność Gabinetu powiązana jest z następującymi dziedzinami medycyny: dermatologia i wenerologia, okulistyka, położnictwo i ginekologia, endokrynologia oraz ortopedia i traumatologia narządu ruchu.

§5

Poradnia okulistyczna

1. Do zadań Poradni okulistycznej należy udzielanie ambulatoryjnych specjalistycznych świadczeń zdrowotnych z zakresu okulistyki.
2. Zadania Poradni obejmują w szczególności diagnostykę okulistyczną, konsultacje specjalistyczne, kwalifikowanie pacjentów do odpowiedniego postępowania diagnostycznego lub leczniczego oraz prowadzenie leczenia i kontroli w zakresie wynikającym z posiadanych uprawnień i wyposażenia podmiotu.
3. W RPWDL komórce przypisano kod specjalności 1600 – Poradnia okulistyczna oraz dziedzinę 23 – okulistyka.

§6

Dział (pracownia) fizjoterapii

1. Do zadań Działu (pracowni) fizjoterapii należy udzielanie ambulatoryjnych świadczeń z zakresu fizjoterapii i rehabilitacji.

2. W ramach komórki mogą być wykonywane świadczenia fizjoterapeutyczne odpowiednio do stanu zdrowia i potrzeb pacjenta oraz kwalifikacji osób wykonujących świadczenia.
3. Proces fizjoterapii prowadzony jest zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, obowiązującymi przepisami oraz zasadami wykonywania zawodu fizjoterapeuty.
4. W RPWDL komórka posiada kod 1310 – Dział (pracownia) fizjoterapii, a wskazaną dziedziną jest 105 – fizjoterapia.

§7

Poradnia ginekologiczna

1. Do zadań Poradni ginekologicznej należy udzielanie ambulatoryjnych specjalistycznych świadczeń zdrowotnych z zakresu położnictwa i ginekologii.
2. Zadania Poradni obejmują w szczególności konsultacje i badania lekarskie, diagnostykę, profilaktykę, kwalifikowanie do dalszego postępowania diagnostycznego lub leczniczego oraz prowadzenie leczenia w zakresie właściwym dla specjalności.
3. Poradnia współpracuje w szczególności z Gabinetem diagnostyczno-zabiegowym i Pracownią USG w zakresie niezbędnym dla zapewnienia ciągłości procesu diagnostyczno-leczniczego.
4. W RPWDL komórce przypisano kod 1452 – Poradnia ginekologiczna oraz dziedzinę 29 – położnictwo i ginekologia.

§8

Poradnia endokrynologiczna

1. Do zadań Poradni endokrynologicznej należy udzielanie ambulatoryjnych specjalistycznych świadczeń zdrowotnych z zakresu endokrynologii.
2. Zadania Poradni obejmują w szczególności konsultacje specjalistyczne, diagnostykę chorób i zaburzeń endokrynologicznych, ustalanie postępowania leczniczego oraz monitorowanie jego przebiegu.
3. W razie potrzeby Poradnia współpracuje z Pracownią USG oraz Gabinetem diagnostyczno-zabiegowym.
4. W RPWDL komórce przypisano kod 1030 – Poradnia endokrynologiczna oraz dziedzinę 44 – endokrynologia.

§9

Poradnia chirurgii urazowo - ortopedycznej

1. Do zadań Poradni chirurgii urazowo-ortopedycznej należy udzielanie ambulatoryjnych specjalistycznych świadczeń zdrowotnych z zakresu ortopedii i traumatologii narządu ruchu.
2. Zadania Poradni obejmują w szczególności konsultacje specjalistyczne, diagnostykę schorzeń i urazów narządu ruchu, kwalifikowanie do odpowiedniego postępowania leczniczego oraz prowadzenie leczenia zachowawczego w zakresie właściwym dla działalności ambulatoryjnej.
3. Poradnia może współpracować z Działem (pracownią) fizjoterapii oraz Gabinetem diagnostyczno-zabiegowym w celu zapewnienia ciągłości procesu diagnostyczno-leczniczego.
4. W RPWDL komórce przypisano kod 1580 – Poradnia chirurgii urazowo-ortopedycznej oraz dziedzinę 25 – ortopedia i traumatologia narządu ruchu.

§10

Poradnia stomatologiczna

1. Do zadań Poradni stomatologicznej należy udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych z zakresu leczenia stomatologicznego.
2. Zgodnie z przedstawionym wpisem RPWDL działalność Poradni obejmuje świadczenia związane ze:
 - a) stomatologią zachowawczą z endodoncją,
 - b) protetyką stomatologiczną,
 - c) ortodoncją,
 - d) rentgenodiagnostyką w zakresie związanym z działalnością stomatologiczną.
3. Świadczenia obejmują w szczególności badanie i diagnostykę stomatologiczną, profilaktykę, planowanie i prowadzenie leczenia oraz wykonywanie świadczeń właściwych dla zakresu działalności Poradni.

§11

Pracownia USG

1. Do zadań Pracowni USG należy wykonywanie diagnostyki ultrasonograficznej w zakresie wynikającym z działalności podmiotu leczniczego, posiadanego wyposażenia oraz kwalifikacji osób wykonujących badania.
2. Pracownia wykonuje badania na potrzeby pacjentów zakładu leczniczego oraz – jeżeli przewiduje to organizacja podmiotu – pacjentów kierowanych z zewnątrz.
3. Wyniki badań są dokumentowane i udostępniane zgodnie z przepisami dotyczącymi dokumentacji medycznej.
4. Pracownia współpracuje z pozostałymi komórkami zakładu w zakresie diagnostyki obrazowej niezbędnej dla prowadzonego procesu diagnostyczno-leczniczego.
5. W RPWDL komórka posiada kod 7210 – Pracownia USG, funkcję USG oraz dziedzinę 31 – radiologia i diagnostyka obrazowa.

§12

Współdziałanie komórek organizacyjnych

1. Komórki organizacyjne zakładu leczniczego współdziałają ze sobą w celu zapewnienia pacjentom ciągłości, kompleksowości, bezpieczeństwa i odpowiedniej jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych.
2. Współdziałanie obejmuje w szczególności kierowanie pacjentów do właściwych komórek organizacyjnych, przekazywanie informacji niezbędnych dla kontynuacji diagnostyki lub leczenia, wykonywanie badań diagnostycznych oraz konsultacji, z zachowaniem przepisów dotyczących praw pacjenta, tajemnicy zawodowej i ochrony danych osobowych.
3. Każda komórka organizacyjna wykonuje świadczenia wyłącznie w zakresie odpowiadającym zakresowi działalności podmiotu, wpisowi do RPWDL, kwalifikacjom personelu oraz warunkom lokalowym, sprzętowym i organizacyjnym.
4. Świadczenia zdrowotne udzielane są z należytą starannością, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, zasadami etyki zawodowej oraz obowiązującymi przepisami prawa.
5. Podstawowymi zadaniami zakładu leczniczego jest:
 - a) Udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych poprzez osoby wykonujące zawód medyczny oraz personel pomocniczy,
 - b) Edukacja pacjentów w zakresie zachowania i ochrony zdrowia,
 - c) Promocja zdrowia i zachowań prozdrowotnych wśród pacjentów.

§13.

Rodzaje świadczeń

1. Podmiot leczniczy wykonuje działalność leczniczą polegającą na udzielaniu ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych, obejmujących w szczególności świadczenia diagnostyczne, konsultacyjne, lecznicze, zabiegowe, rehabilitacyjne, profilaktyczne oraz świadczenia służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia pacjentów.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są w szczególności w zakresie:
 - a) dermatologii i wenerologii, w tym świadczeń realizowanych w ramach Poradni medycyny estetycznej, zgodnie z zakresem działalności ujawnionym w RPWDL;
 - b) okulistyki;
 - c) fizjoterapii i rehabilitacji ambulatoryjnej;
 - d) położnictwa i ginekologii;
 - e) endokrynologii;
 - f) ortopedii i traumatologii narządu ruchu;
 - g) stomatologii, w tym stomatologii zachowawczej z endodoncją, protetyki stomatologicznej i ortodoncji;
 - h) diagnostyki obrazowej – ultrasonografii (USG);
 - i) rentgenodiagnostyki stomatologicznej;
 - j) świadczeń diagnostyczno-zabiegowych i pomocniczych związanych z działalnością komórek organizacyjnych zakładu leczniczego.
3. W ramach zakresów, o których mowa powyżej, mogą być wykonywane w szczególności: konsultacje i badania specjalistyczne, diagnostyka, kwalifikowanie pacjentów do leczenia lub zabiegów, wykonywanie procedur diagnostycznych, leczniczych i zabiegowych, fizjoterapia, profilaktyka, monitorowanie przebiegu leczenia oraz badania obrazowe i inne świadczenia odpowiadające profilowi poszczególnych komórek organizacyjnych.
4. Szczegółowy zakres świadczeń udzielanych w poszczególnych komórkach organizacyjnych jest uzależniony od zakresu działalności ujawnionego w Rejestrze Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, kwalifikacji personelu medycznego, posiadanego wyposażenia oraz obowiązujących przepisów prawa.
5. W podmiocie leczniczym świadczenia zdrowotne udzielane są przez osoby wykonujące zawody medyczne, posiadające kwalifikacje, uprawnienia oraz — jeżeli wymagają tego przepisy prawa — prawo wykonywania zawodu, odpowiednie do rodzaju udzielanych świadczeń.

§14.

Struktury podmiotu

1. Struktury organizacyjne podmiotu leczniczego działają pod adresem: ul. Kolibrów 38, 44-122 Gliwice.
2. Funkcję kierownika Podmiotu Leczniczego pełni zarząd spółki LUCARE CONCEPT Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
3. Kierownik podmiotu leczniczego kieruje działalnością podmiotu leczniczego oraz odpowiada za jego organizację i prawidłowe funkcjonowanie, w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa, niniejszego Regulaminu oraz wewnętrznego podziału kompetencji.
4. Do wyłącznej decyzji kierownika podmiotu leczniczego zastrzega się:
 - a) wszelkie decyzje dotyczące finansów (w tym ustalenie cen świadczeń i usług),
 - b) zatwierdzanie planów inwestycyjnych,
 - c) wprowadzanie zmian w Regulaminie organizacyjnym podmiotu leczniczego,
 - d) wydawanie wewnętrznych aktów normatywnych,
 - e) udzielanie pełnomocnictw i upoważnień,
 - f) organizowanie i kierowanie pracą personelu medycznego oraz personelu na stanowiskach administracyjnych;
 - g) zapewnienie racjonalnego wykorzystania czasu pracy oraz sprawowanie nadzoru nad przestrzeganiem dyscypliny personelu;

- h) podejmowanie decyzji w sprawach zatrudnienia i wynagradzania pracowników,
 - i) organizacja i koordynowanie działalności zakładu,
 - j) prowadzenie bieżących spraw,
 - k) występowanie przed organami i instytucjami w postępowaniach kontrolnych,
 - l) zawieranie umów o współpracy (kontraktów) z lekarzami oraz personelem pomocniczym,
 - m) rozpatrywanie skarg i wniosków.
5. W podmiocie leczniczym zatrudniony lub współpracujący personel może obejmować w szczególności:
- a) lekarzy – udzielających świadczeń zdrowotnych w zakresie posiadanych kwalifikacji, specjalizacji i uprawnień zawodowych;
 - b) pielęgniarki/pielęgniarzy – wykonujących świadczenia zdrowotne i czynności zawodowe w granicach posiadanych kwalifikacji i uprawnień;
 - c) kosmetologów – wykonujących czynności właściwe dla posiadanych kwalifikacji, z wyłączeniem świadczeń i procedur zastrzeżonych przepisami prawa dla osób wykonujących określone zawody medyczne;
 - d) asystentów/asystentki – wykonujących czynności pomocnicze, organizacyjne i techniczne odpowiednio do posiadanych kwalifikacji i zakresu powierzonych obowiązków, bez samodzielnego wykonywania świadczeń zdrowotnych, do których nie posiadają wymaganych prawem uprawnień;
 - e) opiekuna pacjenta / pracownika recepcji – odpowiedzialnego w szczególności za obsługę pacjentów, prowadzenie rejestracji, organizację terminów wizyt, przekazywanie informacji organizacyjnych oraz wykonywanie innych czynności administracyjnych związanych z obsługą pacjenta;
 - f) managera – odpowiedzialnego za organizację i koordynację bieżącego funkcjonowania podmiotu, organizację pracy personelu, nadzór nad procesami administracyjnymi oraz wykonywanie innych zadań powierzonych przez kierownika podmiotu leczniczego.
6. Szczegółowy zakres obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień poszczególnych osób określają przepisy prawa, posiadane kwalifikacje zawodowe, zawarte umowy, zakresy czynności, procedury wewnętrzne oraz polecenia osób uprawnionych do kierowania podmiotem.
7. Osoby niewykonujące zawodu medycznego nie są uprawnione do podejmowania czynności zastrzeżonych przepisami prawa dla osób wykonujących zawody medyczne ani do podejmowania samodzielnych decyzji dotyczących diagnostyki lub leczenia pacjenta.
8. Personel medyczny i niemedyczny współpracuje w celu zapewnienia sprawnej organizacji procesu udzielania świadczeń, bezpieczeństwa pacjentów, właściwego obiegu informacji i dokumentacji oraz poszanowania praw pacjenta, w szczególności prawa do intymności, godności i poufności informacji dotyczących stanu zdrowia.
9. Dostęp poszczególnych członków personelu do dokumentacji medycznej oraz danych osobowych pacjentów ogranicza się do zakresu niezbędnego do wykonywania powierzonych im obowiązków i odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz przyjętymi w podmiocie zasadami ochrony danych.

§15.

Ogólne zasady udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są w języku polskim oraz w razie konieczności w języku angielskim.
2. Dokumentacja medyczna prowadzona jest w języku polskim, a w razie udzielenia świadczenia w języku angielskim – także w języku angielskim.

3. Świadczenia zdrowotne udzielane są w dniach i godzinach funkcjonowania poszczególnych komórek organizacyjnych, zgodnie z harmonogramem pracy personelu medycznego. Dni oraz godziny udzielania świadczeń:
 - a) od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 do godziny 20:00,
 - b) w soboty w godzinach od 10:00 do godziny 16:00.
4. Świadczenia udzielane są co do zasady po uprzednim ustaleniu terminu wizyty.
5. Rejestracja pacjentów może odbywać się:
 - a) Osobiście w recepcji placówki,
 - b) Telefonicznie pod numerem: 48 573 920 982,
 - c) za pośrednictwem wiadomości e-mail: kontakt@lucare.pl,
 - d) elektronicznie za pośrednictwem wiadomości prywatnej poprzez media społecznościowe Instagram – profil o nazwie: @drkarolinawarchol oraz profil o nazwie @lucareconcept
 - e) elektronicznie za pośrednictwem serwisu ZnanyLekarz profil o nazwie:
 - f) elektronicznie za pośrednictwem serwisu Booksy profil o nazwie:
6. Rejestracji poprzez portal ZnanyLekarz pacjent dokonuje samodzielnie poprzez wybór: rodzaju świadczenia, daty udzielenia świadczenia, a także podanie w formularzu danych osobowych, kontaktowych oraz dotyczących stanu zdrowia, a następnie przesłanie wypełnionego formularza za pośrednictwem portalu, co jest równoznaczne z dokonaniem rejestracji pacjenta do udzielania świadczenia zdrowotnego we wskazanym terminie.
7. Szczegółowe zasady komunikacji za pośrednictwem profilu Instagram określa regulamin tego serwisu dostępny na stronie internetowej: https://help.instagram.com/581066165581870/?locale=pl_PL.
8. Szczegółowe zasady rezerwacji świadczeń za pośrednictwem serwisu ZnanyLekarz określa regulamin serwisu dostępny na stronie internetowej www.znanylekarz.pl/regulamin.
9. Szczegółowe zasady komunikacji za pośrednictwem aplikacji Booksy określa regulamin tego serwisu dostępny na stronie internetowej: <https://booksy.com/pl-pl/p/terms>.
10. Podczas wizyty pacjent jest zobowiązany do rzetelnego wypełnienia Karty Pacjenta.
11. Na pierwszą wizytę, której przedmiotem jest udzielenia świadczenia zdrowotnego pacjent zobowiązany jest zabrać ze sobą posiadaną dokumentację medyczną.
12. Pacjenci do 18-tego roku życia korzystają ze świadczeń w obecności opiekuna prawnego lub przedstawiciela ustawowego.
13. Przy ustalaniu terminu udzielenia świadczenia uwzględnia się w szczególności rodzaj świadczenia, stan zdrowia pacjenta, dostępność właściwego personelu oraz przewidywany czas niezbędny do wykonania świadczenia.
14. Pacjent powinien zgłosić się na wizytę w wyznaczonym terminie. W przypadku niemożności stawienia się na umówioną wizytę pacjent powinien, w miarę możliwości, poinformować o tym podmiot leczniczy z odpowiednim wyprzedzeniem.
15. Spóźnienie pacjenta może skutkować koniecznością skrócenia wizyty w zakresie, w jakim nie narusza to bezpieczeństwa i prawidłowości udzielanego świadczenia, albo ustaleniem nowego terminu, jeżeli udzielenie świadczenia w pozostałym czasie nie jest możliwe.

§16.

Zasady wpłacania zadatków, odwoływania wizyt i zmiany terminów

1. W celu potwierdzenia rezerwacji terminu Podmiot Leczniczy może uzależnić jej dokonanie od wpłaty przez pacjenta zadatku na poczet ceny świadczenia.
2. Obowiązek wpłaty zadatku dotyczy w szczególności:
 - a) pierwszorazowej wizyty pacjenta – w wysokości 250 zł;
 - b) wizyty lub zabiegu wymagającego zarezerwowania urządzenia, w szczególności zabiegu wykonywanego z wykorzystaniem lasera – w wysokości 400 zł;

- c) kolejnej wizyty pacjenta, który co najmniej dwukrotnie odwołał wcześniejszą wizytę w terminie wynoszącym 48 godzin lub mniej przed umówionym terminem albo dwukrotnie nie stawiał się na umówioną wizytę bez jej wcześniejszego odwołania – w wysokości 250 zł.
3. Jeżeli do danej wizyty zastosowanie może mieć więcej niż jedna z kwot wskazanych w ust. 2., pobierany jest jeden zadek w wysokości właściwej dla danego rodzaju świadczenia, chyba że pacjent przed dokonaniem rezerwacji zostanie poinformowany o innej wysokości zadatku wynikającej z cennika.
 4. Zadek zaliczany jest na poczet ceny świadczenia, którego dotyczy rezerwacja.
 5. Pacjent zobowiązany jest do wpłaty zadatku w terminie 24 godzin od otrzymania informacji o konieczności jego wpłaty, chyba że Podmiot Leczniczy wyznaczy inny termin ze względu na termin planowanego świadczenia.
 6. Brak wpłaty zadatku w wymaganym terminie może skutkować anulowaniem rezerwacji. Do chwili zaksięgowania zadatku albo otrzymania potwierdzenia jego wpłaty termin może być traktowany jako niepotwierdzony, o czym pacjent jest informowany podczas dokonywania rezerwacji.
 7. Pacjent może odwołać wizytę lub zwrócić się o zmianę jej terminu.
 8. Jeżeli pacjent poinformuje Podmiot Leczniczy o rezygnacji lub konieczności zmiany terminu wcześniej niż 48 godzin przed umówioną godziną rozpoczęcia wizyty, wpłacony zadek może zostać jednorazowo przeniesiony na poczet kolejnego terminu tego samego lub uzgodnionego świadczenia.
 9. Nowy termin powinien zostać uzgodniony z Podmiotem Leczniczym z uwzględnieniem dostępności personelu, urządzeń i harmonogramu świadczeń.
 10. Zadek przeniesiony zgodnie z ust. 8 nie jest na żądanie pacjenta wypłacany w gotówce ani przelewany na rachunek bankowy, z zastrzeżeniem przypadków, w których obowiązek jego zwrotu wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
 11. W przypadku odwołania wizyty, żądania zmiany jej terminu na 48 godzin lub mniej przed umówioną godziną wizyty albo niestawienia się pacjenta na wizytę bez jej wcześniejszego odwołania, Podmiot Leczniczy jest uprawniony – z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa – do anulowania wizyty i zachowania otrzymanego zadatku.
 12. Za moment odwołania wizyty lub zgłoszenia żądania zmiany terminu uznaje się moment skutecznego otrzymania przez Podmiot Leczniczy informacji od Pacjenta za pośrednictwem udostępnionego Pacjentom kanału komunikacji.
 13. Jeżeli Pacjent co najmniej dwukrotnie:
 - a) odwołał wizytę na 48 godzin lub mniej przed jej rozpoczęciem, lub
 - b) nie stawiał się na umówioną wizytę bez jej wcześniejszego odwołania,dokonanie kolejnej rezerwacji może zostać uzależnione od wpłaty zadatku w wysokości 250 zł.
 14. Zadek, o którym mowa w ust. 13., należy wpłacić w terminie 24 godzin od otrzymania informacji o obowiązku jego wpłaty.
 15. Brak wpłaty zadatku w terminie wskazanym w ust. 14. może skutkować anulowaniem rezerwacji.
 16. Do zadatku, o którym mowa w niniejszym paragrafie, stosuje się odpowiednio zasady dotyczące jego zaliczenia na cenę świadczenia, zmiany terminu oraz skutków niestawienia się pacjenta określone w niniejszym Regulaminie.
 17. W uzasadnionych, wyjątkowych przypadkach, w szczególności związanych z nagłym zdarzeniem losowym lub nagłą zmianą stanu zdrowia pacjenta, Podmiot Leczniczy może podjąć indywidualną decyzję o umożliwieniu zmiany terminu wizyty bez utraty zadatku pomimo niedochowania terminu określonego w ust.8.

§17

Odwołanie lub zmiana terminu przed Podmiotem leczniczym

1. Jeżeli świadczenie nie może zostać wykonane w umówionym terminie z przyczyn leżących po stronie Podmiotu Leczniczego, pacjentowi proponowany jest, w miarę możliwości, inny termin świadczenia.
2. Pacjent może zaakceptować nowy termin i przeznaczyć wpłacony zadek na poczet świadczenia realizowanego w nowym terminie albo skorzystać z uprawnień przysługujących mu na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień pacjenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności dotyczących skutków niewykonania umowy z przyczyn leżących po stronie Podmiotu Leczniczego lub z przyczyn, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności.

§18.

Szczególne zasady udzielania świadczeń

1. Przed rozpoczęciem udzielania świadczenia personel medyczny dokonuje, w zakresie wymaganym dla danego świadczenia, oceny stanu zdrowia pacjenta, przeprowadza wywiad oraz zapoznaje się z przedstawioną dokumentacją medyczną i wynikami badań.
2. Pacjent zobowiązany jest przekazać osobie wykonującej zawód medyczny informacje mogące mieć znaczenie dla bezpieczeństwa diagnostyki lub leczenia, w szczególności dotyczące aktualnego stanu zdrowia, chorób, przyjmowanych leków, alergii, przebytych zabiegów i innych istotnych okoliczności.
3. O rodzaju i zakresie diagnostyki, leczenia lub zabiegu decyduje osoba wykonująca zawód medyczny, w granicach posiadanych kompetencji, na podstawie wskazań medycznych oraz po uwzględnieniu stanu zdrowia i potrzeb pacjenta.
4. Przed wykonaniem świadczenia pacjent otrzymuje informacje niezbędne do podjęcia świadomej decyzji, w szczególności o proponowanej metodzie diagnostycznej lub leczniczej, możliwych następstwach jej zastosowania lub **zaniechania** oraz – odpowiednio do charakteru świadczenia – o możliwych powikłaniach i alternatywnych metodach postępowania.
5. Świadczenie zdrowotne wykonywane jest po uzyskaniu wymaganej prawem zgody pacjenta albo osoby uprawnionej do jej wyrażenia.
6. Osoba wykonująca zawód medyczny może odstąpić od wykonania planowanego świadczenia, jeżeli po przeprowadzeniu oceny stanu zdrowia pacjenta stwierdzi przeciwwskazania medyczne albo uzna, że wykonanie świadczenia w danych okolicznościach mogłoby stwarzać nieuzasadnione ryzyko dla zdrowia lub życia pacjenta.
7. Świadczenie może nie zostać wykonane również w przypadku braku koniecznej dokumentacji lub wyników badań, jeżeli są one niezbędne do bezpiecznego wykonania świadczenia, albo gdy wykonanie świadczenia wykracza poza zakres działalności podmiotu lub kompetencje dostępnego personelu.
8. W przypadku wystąpienia nagłego pogorszenia stanu zdrowia pacjenta podczas pobytu w podmiocie leczniczym personel podejmuje działania odpowiednie do stanu pacjenta i posiadanych możliwości, a w razie potrzeby wzywa zespół ratownictwa medycznego.
9. Podmiot leczniczy nie zastępuje szpitalnego oddziału ratunkowego ani systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego i nie prowadzi całodobowej opieki w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego.
10. Na terenie Podmiotu Leczniczego nie będą wpuszczane osoby pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, a także osoby zachowujące się agresywnie, wulgarnie lub w sposób powszechnie uznawany za niestosowny do miejsca, w którym się znajdują.
11. Personel jest uprawniony do przerywania udzielanego świadczenia, jeśli zachowanie pacjenta będzie agresywne, wulgarnie lub niestosowne do miejsca, w którym się znajduje. W takim przypadku pobierana jest pełna opłata za świadczenie.

§19. Odpłatność

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie odpłatnie.
2. Aktualne ceny oferowanych świadczeń znajdują się w cenniku dostępnym w:
 - a) serwisie Instagram – profil o nazwie: @drkarolinawarchol oraz profil o nazwie: @lucareconcept.
 - b) serwisie Booksy profil o nazwie: Lucare – med. & aesthetic concept.
 - c) stronie internetowej pod adresem: <https://lucare.pl/>
 - d) siedzibie Podmiotu Leczniczego.
3. Informację o aktualnie obowiązujących cenach można uzyskać również telefonicznie lub za pośrednictwem wiadomości e-mail.
4. Podawane ceny świadczeń medycznych oraz usług są cenami brutto.
5. Uiszczenie opłaty za świadczoną usługę następuje:
 - a) gotówką,
 - b) poprzez płatności bezgotówkowe (karta płatnicza, BLIK, przelew)
 - c) płatności internetowe za pośrednictwem payU, Revolut.

§20. Dokumentacja medyczna

1. Podmiot Leczniczy prowadzi dokumentację medyczną pacjentów korzystających ze świadczeń i zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokumentacja medyczna prowadzona jest w systemie elektronicznym.
3. Podmiot Leczniczy udostępnia dokumentację medyczną następującym osobom uprawnionym:
 - a) pacjentowi,
 - b) osobie upoważnionej przez pacjenta lub jego przedstawicielowi ustawowemu,
 - c) podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;
 - d) organom władzy publicznej, w tym Rzecznikowi Praw Pacjenta, Narodowemu Funduszowi Zdrowia, organom samorządu zawodów medycznych oraz konsultantom w ochronie zdrowia, a także Rzecznikowi Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez te podmioty ich zadań, w szczególności nadzoru i kontroli;
 - e) podmiotom, o których mowa w art. 119 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia;
 - f) Agencji Badań Medycznych w zakresie określonym ustawą z dnia 21 lutego 2019 r. o Agencji Badań Medycznych (Dz. U. poz. 447 oraz z 2020 r. poz. 567);
 - g) ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
 - h) uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
 - i) organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
 - j) podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;
 - k) zakładom ubezpieczeń - za zgodą pacjenta;

- l) komisjom lekarskim podległym ministrowi właściwemu do spraw wewnętrznych, wojskowym komisjom lekarskim oraz komisjom lekarskim Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego lub Agencji Wywiadu, podległym Szefom właściwych Agencji;
 - m) osobom wykonującym zawód medyczny, w związku z prowadzeniem procedury oceniającej podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych na podstawie przepisów o akredytacji w ochronie zdrowia albo procedury uzyskiwania innych certyfikatów jakości, w zakresie niezbędnym do ich przeprowadzenia;
 - n) wojewódzkiej komisji do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych, o której mowa w art. 67e ust. 1, w zakresie prowadzonego postępowania;
 - o) spadkobiercom w zakresie prowadzonego postępowania przed wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych, o której mowa w art. 67e ust. 1;
 - p) osobom wykonującym czynności kontrolne na podstawie art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia, w zakresie niezbędnym do ich przeprowadzenia.
4. Dokumentację medyczną pacjenta udostępnia się na podstawie wniosku przesłanego przez osobę uprawnioną:
- a) drogą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@lucare.pl
 - b) pisemnie na adres korespondencyjny: ul. Kolibrów 38, 44-122 Gliwice.
5. Przed realizacją wniosku o udostępnienie dokumentacji medycznej weryfikuje się tożsamość osoby wnioskującej oraz podstawę prawną do udostępnienia dokumentacji.
6. W ramach weryfikacji uprawnień dostępu do dokumentacji medycznej pacjenta, Podmiot Leczniczy ma prawo żądać przesłania dokumentów potwierdzających upoważnienie do wystąpienia z wnioskiem, a także żądać okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość (dowód osobisty lub paszportu) osoby wnioskującej o wydanie dokumentacji.
7. Wyłącznie pozytywna weryfikacja uprawnień i tożsamości osoby wnioskującej, stanowi podstawę do udostępnienia dokumentacji medycznej pacjenta.
8. Wniosek o udostępnienie dokumentacji medycznej (wraz z ewentualnymi załącznikami) przechowywany jest wraz z dokumentacją medyczną pacjenta.
9. Podmiot Leczniczy udostępnia dokumentację medyczną:
- a) do wglądu - w siedzibie podmiotu,
 - b) poprzez sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii,
 - c) w formie cyfrowej poprzez przesłanie na elektroniczny adres korespondencyjny,
 - d) na informatycznym nośniku danych,
 - e) poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu – wyłącznie w przypadku, gdy uprawniony organ lub podmiot zażąda udostępnienia oryginałów dokumentacji.
10. Za udostępnienie dokumentacji medycznej Podmiot Leczniczy zastrzega sobie możliwość pobierania określonej ustawowo opłaty.
11. Maksymalna wysokość opłaty wynosi:
- a) za jedną stronę wyciągu albo odpisu dokumentacji medycznej - 0,002,
 - b) za jedną stronę kopii albo wydruku dokumentacji medycznej - 0,00007,
 - c) za udostępnienie dokumentacji medycznej na informatycznym nośniku danych - 0,0004,
- przeciętnego wynagrodzenia w poprzednim kwartale, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski".
12. Aktualne stawki opłat za udostępnienie dokumentacji medycznej określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
13. Udostępnienie dokumentacji medycznej pacjentowi po raz pierwszy (w żądanym zakresie) następuje nieodpłatnie.
14. Udostępnienie dokumentacji medycznej do wglądu lub w formie cyfrowej poprzez przesłanie na elektroniczny adres korespondencyjny następuje nieodpłatnie.

15. Udostępnienie dokumentacji medycznej przez Podmiot Leczniczy następuje bez zbędnej zwłoki, co do zasady w terminie 5-7 dni roboczych.
16. Podmiot Leczniczy umożliwia udostępnienie dokumentacji medycznej poprzez przesłanie sporządzonych wyciągów, odpisów, kopii lub wydruków na adres korespondencyjny (w tym zagraniczny) pacjenta lub innego uprawnionego podmiotu. W takim wypadku Podmiot Leczniczy obciąża wnioskującego dodatkową opłatą za koszty przesyłki - według stawek operatora pocztowego dla odpowiednich rozmiarów i wagi przesyłki.

§21.

Warunki współdziałania z innymi podmiotami

1. W celu zapewnienia prawidłowości oraz ciągłości procesu udzielania świadczeń zdrowotnych Podmiot Leczniczy może współdziałać z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, udzielającymi świadczeń zdrowotnych.
2. Podmiot Leczniczy udziela innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą informacji związanych z pacjentem w przypadku gdy:
 - a) pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyrażą na to zgodę,
 - b) zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia pacjenta lub innych osób,
 - c) zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o pacjencie związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń,
 - d) obowiązujące przepisy prawa tak stanowią.
3. Podmiot Leczniczy udostępnia podmiotom wykonującym działalność leczniczą dokumentację medyczną pacjentów, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych.

§22.

Prawa i Obowiązki Pacjenta

1. W czasie korzystania ze świadczeń medycznych oraz usług w Podmiocie leczniczym pacjent ma prawo do:
 - a. poszanowania godności oraz uprzejmego traktowania przez personel medyczny,
 - b. świadczenia usług medycznych przez personel o odpowiednich kwalifikacjach,
 - c. swobodnego wyboru lekarza spośród lekarzy pracujących w Podmiocie leczniczym,
 - d. rzetelnej informacji o stanie zdrowia,
 - e. pełnej dyskrecji dotyczącej jego osoby,
 - f. pełnej informacji o proponowanych metodach diagnostycznych,
 - g. informacji o rozkładzie gabinetów, pracowni i innych pomieszczeń z których będzie korzystał pacjent w czasie leczenia,
 - h. pomocy i wyjaśnień w sposobie przygotowania do zabiegów,
 - i. możliwości rejestracji telefonicznej,
2. Do obowiązków pacjenta należy:
 - a. przestrzeganie zakazu palenia tytoniu oraz spożywania alkoholu na terenie placówki,
 - b. przestrzeganie zasad bezpieczeństwa, ppoż.

§23.

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin został opracowany w oparciu o obowiązujące przepisy, w szczególności ustawę o działalności leczniczej.

2. W zakresie nieuregulowanym zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Postanowienia Regulaminu obowiązują pacjentów, pracowników i podmioty z nim współpracujące, wykonujące świadczenia zdrowotne na jego rzecz pacjentów, partnerów handlowych oraz osoby wskazane lub upoważnione przez pacjentów na podstawie Regulaminu lub przepisów prawa.
4. Rezerwacja i zakup świadczeń w Podmiocie Leczniczym oznacza iż pacjent zapoznał się z niniejszym Regulaminem i akceptuje jego postanowienia.

Gliwice, dnia 31 sierpnia 2026 r.

(podpis kierownika podmiotu)

Załączniki:

- Aktualne stawki opłat za udostępnienie dokumentacji medycznej