

Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego wykonującego działalność leczniczą

1. Postanowienia

1.1. CBCT Sp. z o.o., podmiot prowadzący Klinikę PROVITAL jest podmiotem leczniczym, działającym na podstawie:

- Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej (Dz. U. Nr 112, poz. 654) i przepisów wydanych na jej podstawie
- Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2009 r. Nr 52, poz. 417 z późn. zm.)
- Ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry (Dz.U. z 2008 r., Nr 136, poz. 857 z późn. zm.)
- Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz. U. Nr 252, poz. 1697)

2. Podmiot leczniczy

2.2. CBCT Sp. z o.o. prowadzący Klinikę PROVITAL jest podmiotem leczniczym w rozumieniu art.4 pkt 1 ustawy o działalności leczniczej.

Adres: ul. Brazylijska 13, 03-946 Warszawa

3. Cele i zadania podmiotu leczniczego

3.1. Celem CBCT SP. z o.o. prowadzącym Klinikę PROVITAL jest udzielanie świadczeń zdrowotnych w zakresie działań stomatologicznych służących przywróceniu i poprawie zdrowia oraz innych działań medycznych wynikających z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania.

3.2. Do zadań w szczególności należą:

- Udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu stomatologii, w ramach kompetencji lekarza stomatologa, asystentki stomatologicznej oraz higienistki stomatologicznej.
- Udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu stomatologii zachowawczej, endodoncji mikroskopowej, stomatologii dziecięcej, protetyki stomatologicznej, chirurgii stomatologicznej, implantologii, ortodoncji, chirurgii ogólnej, ortopedii, kardiologii, interny.

4. Miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych

4.1 Siedzibą i miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych jest ul. Brazylijska 13, 03-946 Warszawa

5. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w jednostkach i komórkach organizacyjnych podmiotu leczniczego

5.1. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez Pracowników medycznych, którzy posiadają odpowiednie kwalifikacje do wykonywania świadczeń, potwierdzone dyplomami, certyfikatami i spełniających odpowiednie wymagania zdrowotne.

5.2. Rejestracja Pacjentów dokonywana jest na podstawie zgłoszenia:

- osobistego lub za pośrednictwem osoby trzeciej w miejscu udzielania świadczeń,
- telefonicznego pod numerem telefonu 508 075 114 lub 22 428 17 04
- mailowego pod adresem: repcja@provital.pl
- za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej:
<https://www.provital.pl/>

5.3. Proces udzielania świadczeń zdrowotnych rozpoczyna się w Rejestracji. W Rejestracji Pacjent zobowiązany jest okazać dowód tożsamości.

5.4. W Rejestracji Pacjent zobowiązany jest wypełnić stosowne dokumenty dot. danych, wywiadu zdrowotnego, klauzuli RODO.

5.5. Zgoda na udzielenie świadczenia musi być złożona przez Pacjenta każdorazowo, przed rozpoczęciem zabiegu z zakresu implantologii, endodoncji, protetyki, chirurgii, ortodoncji a także przed zabiegiem wybielania zębów.

5.6. Po zarejestrowaniu się do lekarza, Pacjent w umówionym dniu i o określonej godzinie zgłasza się do przyjęcia we wskazanym gabinecie

lekarskim, na pierwszą wizytę Pacjent zgłasza się 15 minut wcześniej, w celu założenia dokumentacji medycznej.

5.7. Spóźnienie Pacjenta na umówioną wizytę powyżej 15 min może skutkować odmówieniem udzielenia świadczenia stomatologicznego przez lekarza.

5.8. W trakcie udzielenia świadczenia zdrowotnego (w gabinecie, podczas wizyty) Pacjent ma prawo do uzyskania wszystkich niezbędnych wyjaśnień, dotyczących postawionej diagnozy, a także zaproponowanego leczenia.

5.9. Osoby niepełnosprawne oraz kobiety w ciąży posiadają pierwszeństwo przyjęcia podczas wizyty dyżurowej w weekendy i święta.

5.10. Na każdym etapie udzielania świadczenia zdrowotnego Pacjent ma prawo do złożenia skargi/zażalenia na zachowanie lub czynności personelu. Skargi/zażalenia przyjmuje Dyrektor Placówki.

5.11. Skarga może być **złożona ustnie lub pisemnie**. Na każdą skargę złożoną pisemnie należy udzielić odpowiedzi w terminie nie przekraczającym **14 dni roboczych**.

6. Organizacja i zadania poszczególnych komórek organizacyjnych

6.1. Do głównych zadań organizacyjnych wszystkich komórek organizacyjnych Kliniki PROVITAL prowadzonej przez CBCT sp. z o.o. jako podmiotu leczniczego należy:

- realizacja zadań podmiotu i celu, dla którego zostały one utworzone, określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz niniejszym Regulaminie
- kompetentne i terminowe wywiązywanie się z przyjętych obowiązków
- dbałość o należyty wizerunek podmiotu leczniczego
- zapewnienie sprawności funkcjonowania podmiotu leczniczego
- przestrzeganie tajemnicy służbowej, kodeksów etyki zawodowej, karty Praw Pacjenta

6.2. Do podstawowych zadań wszystkich komórek organizacyjnych Kliniki PROVITAL prowadzonej przez CBCT sp. z o.o. jako podmiotu leczniczego należy:

- badanie i porada lekarska
- działania diagnostyczne
- udzielenie pierwszej pomocy doraźnej

- profilaktyka stomatologiczna
- świadczenia z zakresu stomatologii zachowawczej
- świadczenia z zakresu protetyki stomatologicznej
- świadczenia z zakresu chirurgii stomatologicznej
- świadczenia z zakresu stomatologii dziecięcej
- świadczenia z zakresu ortodoncji
- świadczenia z zakresu implantologii
- świadczenia dotyczące specjalizacji lekarskich: ortopedii, kardiologii, interny, chirurgii ogólnej
- prowadzenie dokumentacji medycznej

6.3. Szczegółowy zakres zadań, praw i obowiązków Pracowników zatrudnionych w Klinice PROVITAL prowadzonej przez CBCT sp. z o.o. regulują odrębne, wewnątrzzakładowe przepisy o treści ustalonej przez właściciela.

6.4. Klinika PROVITAL prowadzona przez CBCT sp. z o.o. jako podmiot leczniczy powierza wyznaczonemu lekarzowi obowiązek nadzoru w zakresie prawidłowości i jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych, koordynacji pracy personelu medycznego zatrudnionego oraz nadzoru nad prawidłowością prowadzenia dokumentacji medycznej i przetwarzania danych w niej zawartych.

7. Postępowanie z dokumentacją medyczną

7.1. Klinika PROVITAL prowadzona przez CBCT sp. z o.o. jako podmiot leczniczy prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a także w ustawie z dnia o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta i Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania.

7.2. Klinika PROVITAL prowadzona przez CBCT sp. z o.o. jako podmiot leczniczy zapewnia ochronę danych zawartych w dokumentacji medycznej.

7.3. Dokumentację, o której mowa w ust. 1 udostępnia się w szczególności na wniosek:

- Pacjenta, bądź osoby upoważnionej przez Pacjenta
- podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych

- Ministra do spraw zdrowia, sądu, prokuratura, lekarza sądowego i rzecznika odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem

7.4. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:

- tylko i wyłącznie w siedzibie wyżej wymienionego podmiotu leczniczego
- poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii
- nie ma możliwości przesyłania zdjęć RTG oraz tomografii poprzez internetową skrzynkę pocztową
- standardowy czas oczekiwania na wydanie dokumentacji medycznej wynosi maksymalnie **14 dni roboczych**

8. Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat

8.1. Klinika PROVITAL prowadzona przez CBCT sp. z o.o. jako podmiot leczniczy nie ma podpisanej umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia, a co za tym idzie wszelkie świadczenia są odpłatne. Cennik świadczonych usług jest ogólnodostępny na stronie internetowej <https://www.provital.pl/>

9. Sposób kierowania jednostką i komórkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego

9.1. Gabinetem Stomatologicznym w Klinice PROVITAL prowadzonej przez CBCT sp. z o.o. jako podmiot leczniczy kieruje Dyrektor placówki i reprezentuje ją na zewnątrz.

9.2. Dyrektor samodzielnie podejmuje decyzje dotyczące Kliniki PROVITAL, prowadzonej przez CBCT sp. z o.o. jako podmiot leczniczy.

9.3. Podczas nieobecności Dyrektora zastępuje go upoważniony przez niego Pracownik.

9.4. Do obowiązków i uprawnień Dyrektora w klinice PROVITAL prowadzonej przez CBCT sp. z o.o. jako podmiot leczniczy należy:

- organizowanie i kierowanie pracą podległych Pracowników

- zapewnienie racjonalnego wykorzystania czasu pracy oraz sprawowanie nadzoru nad przestrzeganiem dyscypliny podległych Pracowników
- podejmowanie decyzji w sprawach zatrudnienia, wynagrodzenia, premii, rozwiązywania umów cywilnoprawnych
- kontrolowanie przestrzegania przez Pracowników i osoby udzielające świadczeń na podstawie umów innych niż umowa o pracę
- przyjmowanie skarg i zażaleń oraz prowadzenie korespondencji z nimi związanej
- wydawanie zarządzeń wewnętrznych regulujących bieżącą działalność Kliniki PROVITAL
- nadzór nad jakością udzielania świadczeń medycznych
- zatwierdzanie harmonogramów pracy osób udzielających świadczeń medycznych
- działanie na rzecz podnoszenia kwalifikacji zawodowych Pracowników
- nadzór nad utrzymaniem urządzeń, sprzętu, aparatury medycznej i zajmowanych pomieszczeń w należyтым stanie technicznym z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa przeciwpożarowego oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy
- dbanie o udzielanie świadczeń medycznych wyłącznie przez personel o niezbędnych kwalifikacjach zawodowych

10. Obowiązki personelu pracującego w Klinice Provital prowadzonej przez podmiot leczniczy CBCT sp. zo.o.

10.1. Personel administracyjny – recepcja:

- profesjonalna opieka nad Pacjentami
- kontrola dokonywania wpisów do kart przez lekarzy
- rozliczanie Pacjentów za wykonane zabiegi stomatologiczne/medyczne (monitorowanie i ewidencjonowanie niedopłat pacjentów)
- rejestracja oraz dokonywanie wszystkich zmian terminu wizyt Pacjentów
- przygotowywanie kart zarejestrowanych Pacjentów
- przedstawianie Pacjentom obowiązującego cennika wykonywanych usług
- archiwizacja dokumentacji medycznej
- przekazywanie prac protetycznych do techników i nadzór nad terminowością ich wykonania

- przestrzeganie tajemnicy informacji zgodnie z „Ustawą o ochronie danych osobowych” oraz wszelkich danych o Pacjentach objętych tajemnicą lekarską
- noszenie stroju służbowego i identyfikatora
- przestrzeganie przepisów i zasad BHP, ppoż. oraz postanowień regulaminów i procedur Kliniki PROVITAL

10.2. Personel medyczny – lekarze stomatolodzy:

- wykonywanie zawodu lekarza dentysty zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi metodami i środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz należytą starannością, a w szczególności zgodnie z „Ustawą o wykonywaniu zawodów lekarza i lekarza dentysty” z dnia 5 grudnia 1996 r, oraz Kodeksem Etyki Lekarskiej
- prowadzenie rzetelnej dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami
- wystawianie zwolnień lekarskich, recept oraz zaświadczeń dot. przeprowadzonego leczenia
- przestrzeganie tajemnicy informacji zgodnie z „Ustawą o ochronie danych osobowych” oraz wszelkich danych o pacjentach objętych tajemnicą lekarską,
- stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych
- diagnostyka radiologiczna – zdjęcia RTG, zdjęcia punktowe, tomografii
- noszenie identyfikatora oraz stroju służbowego
- przestrzeganie przepisów prawa, zasad BHP i PPOŻ oraz postanowień regulaminów i procedur Kliniki PROVITAL

10.3. Asystentki stomatologiczne:

- praca na 4 ręce z lekarzem
- utrzymywanie w porządku i sterylności gabinetów stomatologicznych
- dbałość o sprawność sprzętu i sterylność narzędzi
- zaopatrzenie gabinetu w materiały stomatologiczne
- opisywanie prac protetycznych (terminowe przekazywanie ich do recepcji oraz kontrola ich wykonania przez protetyka przed następną wizytą pacjenta)
- noszenie identyfikatora oraz stroju służbowego
- przestrzeganie przepisów prawa, zasad BHP i PPOŻ oraz postanowień regulaminów i procedur Kliniki PROVITAL

11. Prawa i obowiązki Pacjenta w czasie korzystania ze świadczeń medycznych w Klinice PROVITAL prowadzonej przez podmiot leczniczy CBCT sp. z o.o.

11.1. Pacjent ma prawo do:

- poszanowania godności osobistej oraz uprzejmego traktowania przez personel medyczny
- świadczenia usług zdrowotnych przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy medycznej
- uzyskania rzetelnej informacji o stanie zdrowia
- wyrażenia zgody na udzielanie określonych świadczeń zdrowotnych lub ich odmowy, po uzyskaniu informacji o proponowanych metodach diagnozy, leczenia i kosztach

11.2. Do obowiązków Pacjenta należy:

- przestrzeganie regulaminu porządkowego Gabinetu Stomatologicznego PROVITAL
- przestrzeganie zakazu palenia tytoniu oraz spożywania alkoholu na terenie Placówki
- przestrzeganie higieny osobistej,
- przestrzeganie zasad bezpieczeństwa oraz ppoż.
- przestrzeganie zaleceń lekarza
- odwoływanie wizyt z należyтым wyprzedzeniem (min 12 h przed planowaną wizytą)
- płatność po każdorazowo przeprowadzonej wizycie stomatologicznej

11.3. Pacjent ma prawo do natychmiastowego uzyskania świadczeń zdrowotnych ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia.

11.4. Świadczenia na rzecz Pacjentów są wykonywane przez personel posiadający odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia określone w odrębnych przepisach.

11.5. Świadczenia zdrowotne udzielane są Pacjentowi z należytą starannością, w warunkach odpowiadających obowiązującym w tym zakresie wymaganiom fachowym i sanitarnym.

11.6. Osoby udzielające Pacjentowi świadczeń zdrowotnych kierują się zasadami etyki zawodowej określonymi przez właściwe samorządy zawodów medycznych.

11.7. Pacjent nie ma prawa do nagrywania wizerunku oraz głosu pracowników pracujących w Klinice PROVITAL prowadzonej przez podmiot

lecniczy CBCT sp. z o.o. za pośrednictwem nośników, telefonów komórkowych, dyktafonów, tabletów i innych urządzeń komunikacyjnych.

11.8. Podczas leczenia w gabinecie stomatologicznym może przebywać poza Pacjentem lekarz stomatolog oraz asystentka stomatologiczna. W niektórych przypadkach/sytuacjach może znajdować się osoba trzecia w postaci asystentki stomatologicznej, praktykantki, rejestratorki, managera. Na wyraźną prośbę Pacjenta w gabinecie może przebywać osoba towarzysząca.

11.9. Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń medycznych w Klinice PROVITAL prowadzonej przez podmiot leczniczy CBCT sp. z o.o. ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi do Dyrektora.

11.10. W przypadku, gdy Pacjent nie może przyjść na umówioną wizytę, należy ją wcześniej odwołać lub przełożyć na inny termin, by ewentualnie mógł skorzystać z tego terminu inny Pacjent.

11.11. Zadek na leczenie stomatologiczne:

- a) zadek na leczenie stomatologiczne jest pobierany, gdy Pacjent nie pojawił się lub odwołał wizytę więcej niż 3 razy
- b) kwota zadatku na wizyty zaplanowane na 1h i dłuższe wynosi 100zł za każdą zaplanowaną godzinę
- c) zadek będzie rozliczany podczas wizyty, na której dane leczenie zostanie zakończone. W przypadku nie zgłoszenia się na zadatkowaną wizytę i nie powiadomienia wcześniejszego o tym Kliniki Provital, zadek przepada.
- d) zadek nie przepada, gdy wizyta zostanie przełożona minimum 24h przed jej rozpoczęciem
- e) zadek ma na celu zabezpieczenie czasu pracy lekarza przy planowanych wizytach i może być pobierany w przypadku rezerwacji następujących zabiegów:
 - leczenia endodontycznego
 - leczenia protetycznego
 - leczenia chirurgicznego
 - leczenia implantologicznego
 - leczenia periodontologicznego
 - leczenia zachowawczego
- f) obieranie zadatku ma umożliwić jak najkrótsze oczekiwanie na terminy wizyt do naszych lekarzy.

11.12. Terminy wizyt powinny być odwoływane do 24h godzin przed planowaną wizytą tylko poprzez wysłanie SMS zwrotnego podczas prośby o potwierdzenie, SMS pod nr tel. 508 075 114 lub kontakt telefoniczny.

12. Gwarancje

Pozycje podlegające gwarancji:

12.1. WYPEŁNIENIA ŚWIATŁOUTWARDZALNE:

Gwarancja STANDARD 2 lata

- w przypadku braków w uzębieniu indywidualnie
- w przypadku bruksizmu gwarancji nie udzielamy
- na skutek przeciążeń zgryzowych związanych z wadą ortodontyczną gwarancji nie udzielamy
- na skutek nieszczęśliwego wypadku gwarancji nie udzielmy

12.2. WKŁADY KORONOWO-KORZENIOWE

Gwarancja STANDARD 2 lata

- w przypadku braków w uzębieniu gwarancji nie udzielamy
- w przypadku bruksizmu indywidualnie

12.3. UZUPEŁNIENIA PORCELANOWE

Gwarancja STANDARD 2 lata

- w przypadku braków w uzębieniu gwarancji nie udzielamy
- jeśli pacjent uzupełni wszystkie braki zębowe w ciągu 6 miesięcy 2 lata
- w przypadku bruksizmu indywidualnie

12.4. PROTEZY RUCHOME

Gwarancja STANDARD 2 lata

- w przypadku nieuzupełnionych braków w uzębieniu gwarancji nie udzielamy
- po uzupełnieniu wszystkich braków zębowych 2 lata

12.5. IMPLANTY

- system Osstem 5 lat
- system Premium Straumann 10 lat
- w przypadku braków w uzębieniu gwarancji nie udzielamy
- w przypadku bruksizmu gwarancji nie udzielamy

12.6. GWARANCJA NIE OBEJMUJE

- prac tymczasowych (korony tymczasowe, protezy natychmiastowe) oraz wykonanych na życzenie Pacjenta. W takich przypadkach informujemy pacjentów o ograniczonej gwarancji lub jej braku

12.7. GWARANCJI NIE PODLEGAJĄ USZKODZENIA POWSTAŁE W WYNIKU:

- niedostatecznej higieny jamy ustnej i nieprzestrzegania zalecanych wizyt kontrolnych
- nieprzestrzegania zaleceń lekarza co do postępowania z uzupełnieniami protetycznymi
- nieszczęśliwych wypadków oraz urazów mechanicznych, a także złamań koron zębowych pomiędzy wizytami
- naturalnego zaniku kości i zmian w przyzębiu
- chorób, które niekorzystnie wpływają na układ żujący (np. cukrzyca, osteoporoza, padaczka, stany po chemio- i radioterapii)
- korekt wykonanych poza Kliniką PROVITAL
- braku możliwości wykonanie usługi zgodnie z prawidłowymi procedurami (np. braku współpracy z lekarzem podczas zabiegu)
- zębów będących w trakcie leczenia

12.8. W przypadku zaistnienia wady pracy protetycznej lub dolegliwości, będącej wynikiem leczenia stomatologicznego, Pacjent zobowiązany jest do zgłoszenia się do lekarza prowadzącego w terminie do **5 dni** roboczych od wystąpienia problemu.

12.9. Warunkiem udzielenia gwarancji są wizyty kontrolne co najmniej raz na **6 miesięcy** oraz regularne profesjonalne oczyszczanie zębów z kamienia i osadu (higienizacja raz na pół roku).

12.10. W przypadku odstąpienia od planu leczenia, Pacjent traci gwarancję.

13. Postanowienia końcowe

13.1. Regulamin organizacyjny ustala Dyrektor Kliniki PROVITAL prowadzonej przez podmiot leczniczy CBCT sp. z o.o.: **Marzena Ciecierska**

13.2. W sprawach nieuregulowanych regulaminem organizacyjnym zastosowanie mają odrębne przepisy.

13.3. Podanie regulaminu do wiadomości Pacjentów następuje poprzez udostępnienie go na wniosek pacjenta w Rejestracji.

13.4. Postanowienia regulaminu zostają podane do wiadomości wszystkich zatrudnionych w Klinice PROVITAL prowadzonej przez podmiot leczniczy CBCT sp. z o.o..