

REGULAMIN ORGANIZACJI
Zakład leczniczy Kaczyński Clinic
w podmiocie Klinika Kaczyński Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością
z siedzibą w Warszawie przy ul. Modlińskiej 129 lokal U11

Preambuła

Niniejszy regulamin ustanowiony został w trosce o najwyższą jakość usług medycznych świadczonych w zakładzie leczniczym Kaczyński Clinic. Dokument ten reguluje współpracę całego Personelu zakładu leczniczego Kaczyński Clinic z Pacjentami.

Podstawowym celem tej współpracy jest świadczenie usług przez Lekarzy i Personel zakładu leczniczego Kaczyński Clinic zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zaleceniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi metodami oraz środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób, a także odpowiednio z zasadami etyki zawodowej oraz należytą starannością.

§ 1

Źródła prawa

1. Regulamin wewnętrzny Zakładu leczniczego Kaczyński Clinic opracowany został zgodnie i w oparciu o następujące akty prawa:

- 1) Kodeks cywilny;
- 2) Ustawę z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. 2015, poz. 618 z późn. zm.);
- 3) Ustawę z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodzie lekarza (Dz.U. 2011, nr 277 poz. 1634 ze zm.);
- 4) Ustawę z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jedn. Dz.U. 2012, poz. 159 z późn. zm.);
- 5) Ustawę z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz.U. 2015, poz. 636 z późn. zm.);
- 7) Ustawę z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. 2015, poz. 618 z późn. zm.);
- 8) Ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018, poz. 1000);
- 9) Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz.U. 2014, poz. 177 z późn. zm.);
- 10) Rozporządzenie 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 – RODO);
- 11) Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. nr 100, poz. 1024).

§ 2

Definicje

1. Regulamin – niniejszy dokument określający prawa i obowiązki Stron – Pacjenta oraz Personelu Zakładu leczniczego Kaczyński Clinic w związku z udzielanymi Pacjentowi usługami medycznymi.
2. Kaczyński Clinic – Zakład leczniczy w podmiocie Klinika Kaczyński Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością, ul. Modlińska 129 lokal U11, 03-186 Warszawa, NIP 5242887937, REGON 383897424, wykonujący usługi medyczne.
3. Pacjent – osoba korzystająca z usług medycznych i kosmetycznych wykonywanych przez Personel Zakładu leczniczego Kaczyński Clinic.
4. Osoba bliska – wstępny, zstępny do drugiego stopnia, rodzeństwo, małżonek, osoba pozostająca we wspólnym pożyciu z Pacjentem lub osoba wskazana przez Pacjenta, przedstawiciel ustawowy.
5. Usługa medyczna – wykonywana przez Personel Zakładu leczniczego Kaczyński Clinic na rzecz Pacjenta usługa, stanowiąca wizytę medyczną lub zabieg medyczny (zwane dalej „usługą” lub „wizytą”).

§ 3

Struktura organizacyjna

1. Strukturę organizacyjną Kaczyński Clinic tworzą następujące jednostki i komórki organizacyjne:
 - 1) Zarząd Spółki podmiotu Klinika Kaczyński Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością, w którym Kaczyński Clinic jest Zakładem leczniczym, reprezentowanym przez prezes zarządu Małgorzatę Kaczyńską;
 - 2) Dyrektor medyczny Zakładu leczniczego Kaczyński Clinic lekarz medycyny Krzysztof Jacek Kaczyński;
 - 3) Lekarze Zakładu leczniczego Kaczyński Clinic;
 - 4) Recepcja;
 - 5) Manager Gabinetu;

6) Gabinety.

§ 4

Zakres świadczonych usług

1. Zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym Regulaminie, Zakład leczniczy Kaczyński Clinic świadczy usługi z zakresu: dermatologii, medycyny estetycznej.
2. Informacje dotyczące usług są udostępniane przez Zakład leczniczy Kaczyński Clinic za pośrednictwem Internetu i strony internetowej <https://kaczynskyclinic.pl>.
3. Warunkiem skorzystania z usług Zakładu leczniczego Kaczyński Clinic jest zapoznanie się z Regulaminem Organizacji oraz jego akceptacja.

§ 5

Godziny przyjęć

1. Zakład leczniczy Kaczyński Clinic jest czynny w poniedziałki, środy, czwartki w godzinach od 12.00 do 20.00, w piątki od 9.00 do 20.00.
2. W soboty istnieje możliwość umówienia wizyty po wcześniejszym ustaleniu tego z Recepcją Kaczyński Clinic.

§ 6

Zasady umawiania wizyty

1. Pacjenci Zakładu leczniczego Kaczyński Clinic obsługiwani są zgodnie z kolejnością zapisu na wizytę.
2. Pacjent dokonuje rezerwacji telefonicznie, mailowo lub osobiście.
3. Przy dokonywaniu rezerwacji wizyty Pacjent proszony jest o podanie niektórych danych osobowych (imienia i nazwiska oraz numeru telefonu), które służą wyłącznie w celu ewentualnego kontaktu i potwierdzenia lub odwołania wizyty.
4. Przed wizytą do Pacjenta wykonywany jest telefon lub wysyłany SMS z przypomnieniem o dniu i godzinie wizyty.
5. Pacjent proszony jest o przybycie 5 minut wcześniej przed umówioną wizytą.
6. Pacjent proszony jest o wcześniejsze poinformowanie Recepcji o ewentualnym spóźnieniu w celu zmiany godziny rezerwacji oraz uniknięcia utrudnień dla innych Pacjentów. Spóźnienie się na wizytę powyżej 15 minut bez uprzedzenia telefonicznego jest traktowane jako rezygnacja z wizyty.
7. Pacjent może odwołać wizytę bądź zmienić jej termin po ustaleniu z Recepcją dostępnych wolnych terminów.
8. Z racji charakteru wykonywanych zabiegów godzina umówionej wizyty może ulec opóźnieniu, o którym Pacjent, w miarę możliwości, jest informowany przez Personel Kaczyński Clinic.
9. Zakład leczniczy Kaczyński Clinic nie zwraca pieniędzy za zakupione i niewykorzystane usługi. Wykupione pakiety zabiegów nie mogą być przepisane na inną osobę.

§ 7

Przebieg wizyty

1. W trosce o najwyższą jakość usług świadczonych przez Zakład leczniczy Kaczyński Clinic każda osoba przychodząca do kliniki proszona jest o zapoznanie się z niniejszym Regulaminem.
2. Pacjent informowany jest wcześniej o cenie zabiegu. Cennik można znaleźć na stronie Kaczyński Clinic.
3. Plan leczenia jest spójną częścią indywidualnej procedury medycznej, którą proponuje lekarz opiekujący się Pacjentem. Lekarz lub personel Kaczyński Clinic szczegółowo i zrozumiale zapoznają Pacjenta z planem leczenia oraz udzielają wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie pytania.
4. Zakład leczniczy Kaczyński Clinic nie ponosi odpowiedzialności za niedopuszczenie Pacjenta do wykonania wybranej usługi w przypadku stwierdzenia przeciwwskazań do poddania Pacjenta wybranemu zabiegowi medycznemu.
5. Zakład leczniczy Kaczyński Clinic nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy wykonanie zabiegu nie jest możliwe z powodu awarii sprzętu niezbędnego do jego wykonania; w takim przypadku Strony uzgadniają nowy, dogodny termin zabiegu.

§ 8

Prawa i obowiązki Pacjenta

1. Pacjent ma prawo do:
 - 1) świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymogom aktualnej wiedzy medycznej;
 - 2) informacji o swoim stanie zdrowia;
 - 3) zachowania w tajemnicy, przez osoby udzielające świadczeń zdrowotnych, informacji z nim związanych, w szczególności z jego stanem zdrowia;
 - 4) wyrażenia lub odmówienia zgody na udzielanie mu świadczeń zdrowotnych;
 - 5) zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych;

- 6) poszanowania intymności i godności, w szczególności w czasie udzielania świadczeń zdrowotnych;
 - 7) wglądu do dokumentacji medycznej dotyczącej stanu swojego zdrowia oraz udzielonych świadczeń zdrowotnych;
 - 8) zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii lub orzeczenia lekarza.
2. Pacjent ma obowiązek:
- 1) poinformować Personel Zakładu leczniczego Kaczyńscy Clinic o wszystkich przyjmowanych lekach, wszystkich schorzeniach oraz wcześniejszym leczeniu;
 - 2) zadbać o higienę wszystkich części ciała poddawanych zabiegowi;
 - 3) szanować prywatność i prawa innych osób oraz zachowywać się przyzwoicie;
 - 4) nie niszczyć sprzętu i wyposażenia Zakładu leczniczego Kaczyńscy Clinic;
 - 5) pilnować cennych przedmiotów zabranych ze sobą do Zakładu leczniczego Kaczyńscy Clinic; Zakład leczniczy Kaczyńscy Clinic nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w związku z utratą cennych przedmiotów;
 - 6) przestrzegać zakazu wnoszenia broni, materiałów wybuchowych i łatwopalnych;
 - 7) przestrzegać zakazu palenia tytoniu, spożywania napojów alkoholowych i innych środków odurzających.

§ 9

Dokumentacja medyczna i zasady jej udostępniania

1. Zakład leczniczy Kaczyńscy Clinic udostępnia dokumentację medyczną:
 - 1) Pacjentowi, którego dokumentacja dotyczy, po okazaniu dowodu tożsamości (dowodem tożsamości są: dowód osobisty, prawo jazdy, paszport, legitymacja ZUS, karta stałego pobytu);
 - 2) przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta po okazaniu odpowiedniego dokumentu:
 - rodzicom, do chwili ukończenia przez dziecko 18 lat, po okazaniu dowodu osobistego,
 - opiekunom, do chwili ukończenia przez dziecko 18 lat, po okazaniu dowodu osobistego oraz oryginału upoważnienia podpisanego przez jednego z rodziców;
 - opiekunom ustanowionym przez sąd, po okazaniu stosownego orzeczenia (opieka nad małoletnim, opieka nad niepełnosprawnym lub ubezwłasnowolnionym, kurator etc.);
 - 3) osobie bliskiej – upoważnionej przez Pacjenta i posiadającej oryginał pisemnego upoważnienia Pacjenta;
 - 4) po śmierci Pacjenta prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba bliska – upoważniona przez Pacjenta za życia w pisemnym oświadczeniu, po przedłożeniu oryginału upoważnienia.Upoważnienie, o którym mowa w punktach 3) i 4) ustępu 1. § 11, powinno:
 - być sporządzone w formie pisemnej;
 - wskazywać imię, nazwisko oraz numer PESEL osoby upoważnionej;
 - być podpisane przez Pacjenta.
2. Formy udostępniania dokumentacji medycznej w Zakładzie leczniczym Kaczyńscy Clinic:
 - 1) dokumentacja udostępniana jest do wglądu na miejscu;
 - 2) dokumentacja udostępniana jest poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów, kopii lub wydruków;
 - 3) dokumentacja udostępniana jest poprzez wydanie oryginału (wydruk z systemu MedFile potwierdzony pieczęcią i podpisem) za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeżeli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji;
 - 4) w Zakładzie leczniczym Kaczyńscy Clinic pozostawiana jest kopia dokumentacji medycznej Pacjenta w systemie MedFile.
3. Zasady udostępniania dokumentacji medycznej w Zakładzie leczniczym Kaczyńscy Clinic:
 - 1) Wydanie dokumentacji medycznej następuje na wniosek, w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochronę danych osobowych.

Wniosek, o którym mowa w punkcie 1) ustępu 3. § 11 powinien:

 - wskazywać imię, nazwisko i numer PESEL Wnioskodawcy;
 - być podpisany przez Wnioskodawcę.
 - 2) Do poświadczenia zgodności z oryginałem kopii dokumentacji medycznej upoważnione są osoby uprawnione do udostępniania dokumentacji medycznej wyznaczone przez Zakład leczniczy Kaczyńscy Clinic.
 - 3) W celu uzyskania wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku dokumentacji medycznej Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona przez niego, składa pisemny „Wniosek o wydanie dokumentacji medycznej”.
 - 4) W przypadku odbioru dokumentacji przez osobę upoważnioną, dodatkowo musi ona okazać podpisane przez Pacjenta upoważnienie do wydania dokumentacji medycznej.
 - 5) Wnioski mogą być składane od poniedziałku do piątku w godzinach pracy zakładu leczniczego Kaczyńscy Clinic.
 - 6) Udostępnienie dokumentacji medycznej następuje najpóźniej w terminie do 14 dni roboczych, licząc od daty złożenia wniosku.
 - 7) Wydanie kopii dokumentacji medycznej musi być potwierdzone podpisem wydającego i odbierającego oraz datą wydania na złożonym wniosku.
4. Pacjent ma prawo wyznaczenia osoby bliskiej, której mogą być udzielane informacje o jego stanie zdrowia, a także ma prawo określenia zakresu przekazywanych informacji. Ma również prawo zakazania udzielania informacji oraz zmiany wyznaczonej osoby bliskiej.

§ 10 Płatności

1. Ceny zawarte w cenniku oraz na stronie internetowej <https://kaczynscyclinic.pl> mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 r., nr 16, poz. 93 ze zm.).
2. Ceny zawarte w cenniku Zakładu leczniczego Kaczyńscy Clinic oraz na stronie internetowej <https://kaczynscyclinic.pl/> są podawane w polskich złotych i są cenami brutto.
3. Ewentualne różnice pomiędzy cenami zawartymi w cenniku oraz na stronie internetowej <https://kaczynscyclinic.pl/> a cenami podanymi bezpośrednio przed wykonaniem usługi mogą wynikać w szczególności z indywidualnego doboru serii lub pakietu zabiegowego dla danego Pacjenta.
4. Zapłaty za świadczone usługi w Zakładzie leczniczym Kaczyńscy Clinic dokonywane są co do zasady po ich wykonaniu gotówką lub kartą płatniczą. W szczególnych okolicznościach przelewem lub na zasadzie przedpłaty.

§ 11 Polityka jakości

1. Wszystkie urządzenia i produkty w Zakładzie leczniczym Kaczyńscy Clinic posiadają atesty i licencje.
2. Wszystkie urządzenia są sprawdzane i konserwowane zgodnie z zaleceniami producenta.
3. Części wrażliwe urządzeń są dezynfekowane lub wymieniane przed każdym zabiegiem.
4. Wszyscy pracownicy są regularnie szkoleni i posiadają najwyższe kwalifikacje do świadczenia usług.
5. Liczne procedury gwarantują świadczenie usług z należytą starannością i dbałością o Pacjenta.

§ 12 Odmowa wykonania usługi

1. Zakład leczniczy Kaczyńscy Clinic zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi w przypadku, gdy:
 - 1) Pacjent odmawia podania danych do rejestracji zabiegu;
 - 2) Pacjent jest w stanie nietrzeźwym;
 - 3) występuje przeciwwskazanie do zabiegu;
 - 4) Pacjent nie jest przygotowany do zabiegu i nie zachował zasad higieny.

§ 13 Zasady reklamacji

1. Zakład leczniczy Kaczyńscy Clinic dokłada wszelkich starań, aby oferowane usługi wykonywane były zgodnie ze standardami i w najwyższej jakości. Zakład leczniczy Kaczyńscy Clinic zapewnia, że usługi będą wykonywane przez lekarzy lub osoby posiadające właściwe danej procedurze zabiegu uprawnienia, potwierdzone stosownymi dokumentami.
2. Podstawą reklamacji może być w szczególności wykonanie innej usługi niż usługa objęta umową, nieprawidłowe wykonanie usługi objętej umową lub wykonanie niewłaściwej liczby usług objętych umową (w przypadku serii usług).
3. Reklamacja powinna zostać złożona w terminie 14 dni roboczych od dnia wykonania usługi.
4. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 14 dni roboczych od daty wpłynięcia.
5. Pacjent zgłaszający reklamację jest informowany o decyzji telefonicznie lub drogą mailową na podany w zgłoszeniu adres.
6. Reklamacje dla skutecznego złożenia kierować należy:
 - 1) na piśmie na adres: Klinika Kaczyńscy Sp. z o.o. ul. Modlińska 129/U11, 03-186 Warszawa
 - 2) w formie elektronicznej na adres e-mail: recepcja@kaczynscyclinic.plze wskazaniem:
 - danych identyfikujących składającego reklamację,
 - terminu wykonania usługi,
 - rodzaju usługi,
 - żądania Pacjenta.
7. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Pacjenta istnieje możliwość ponownego wykonania reklamowanej usługi lub zwrot (całości lub części) zapłaconej za usługę kwoty.

§ 14 Program lojalnościowy, promocje i polityka voucherów

1. Udzielane Pacjentowi rabaty, zniżki i promocje nie sumują się.
2. Zakupione przez Pacjenta zabiegi lub pakiety zabiegów oraz towary nie podlegają zwrotowi.

3. W momencie rezerwacji wizyty Pacjent proszony jest o potwierdzenie faktu posiadania vouchera i chęci skorzystania z niego oraz podanie jego daty ważności.
4. Pacjent proszony jest o zabranie ze sobą vouchera na umówioną wizytę.
5. Vouchery podarunkowe nie mogą być wymienione na gotówkę i nie mogą być łączone z żadną inną ofertą promocyjną.
6. Vouchery na usługi są ważne 3 miesiące i zawsze mają ustaloną datę ważności. Jeśli Pacjent nie skorzysta z vouchera przed datą wygaśnięcia terminu, bon przepada.
7. Każda organizowana akcja promocyjna jest przeznaczona dla określonej usługi lub usług i tylko jej dotyczy. Inne usługi niewymienione w akcji promocyjnej nie biorą udziału w promocji.
8. Każda promocja ma własny regulamin dostępny na stronie internetowej lub w recepcji.

§ 15

Polityka bezpieczeństwa danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Klinika Kaczyńscy Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością, ul. Modlińska 129 lokal U11, 03-186 Warszawa, NIP 5242887937, REGON 383897424.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu udzielania świadczeń zdrowotnych, w tym prowadzenia dokumentacji medycznej oraz zarządzania procesem udzielania świadczeń.
3. W Zakładzie leczniczym Kaczyńscy Clinic w podmiocie Klinika Kaczyńscy Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością wdrożona została Polityka Bezpieczeństwa Ochrony Danych Osobowych, z którą można zapoznać się na miejscu.
4. Pacjent samodzielnie decyduje, czy chce, żeby jego dane były przetwarzane do celów marketingowych (np. otrzymywanie informacji o promocjach).

§ 16

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy, w szczególności ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018, poz. 1000), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z dnia 24 czerwca 2014 r., poz. 827 z późn. zm.).
2. Uznanie poszczególnych postanowień Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego niniejszego Regulaminu.
3. Każdy Pacjent ma prawo do wglądu do Regulaminu, cennika usług i certyfikatów uzyskanych przez Zakład leczniczy Kaczyńscy Clinic.
4. Regulamin może ulec zmianie. O zmianach w Regulaminie każdy Pacjent zostanie poinformowany za pomocą strony internetowej.
5. Treść Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony internetowej <https://kaczynscyclinic.pl>.
6. Ewentualne spory pomiędzy Zakładem leczniczym Kaczyńscy Clinic a Pacjentem będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby podmiotu Klinika Kaczyńscy Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2020.