

**REGULAMIN ORGANIZACYJNY**

**PODMIOTU LECZNICZEGO WYKONUJĄCEGO DZIAŁALNOŚĆ LECZNICZĄ**

**MY SMILE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**





## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1. Podstawa działania

1. My Smile Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością jest podmiotem leczniczym działającym na podstawie:

- 1) obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U z 2026 r., poz. 156) i przepisów wydanych na jej podstawie;
- 2) ustawy z dnia 06 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2024 r., poz. 581 ze zm., dalej: „**ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta**”);
- 3) ustawy z dnia 05 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz. U. z 2026 r., poz. 37 ze zm., dalej: „**ustawa o zawodach lekarza i lekarza dentysty**”);
- 4) ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1781 ze zm.);
- 5) rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 06 kwietnia 2020 r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz. U. z 2022 r., poz. 1304);
- 6) wpisu podmiotu leczniczego do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą – numer księgi rejestrowej: 000000305828; organ rejestrowy: Wojewoda Warmińsko-Mazurski; data wpisu do rejestru: 26 czerwca 2026 r.; data rozpoczęcia działalności leczniczej: 29 czerwca 2026 r.;
- 7) regulaminu organizacyjnego.

### § 2. Regulamin

1. Niniejszy regulamin organizacyjny (dalej „**Regulamin**”), określa organizację i porządek udzielania świadczeń zdrowotnych w Podmiocie leczniczym.
2. Regulamin określa w szczególności:
  - 1) cele i zadania Podmiotu leczniczego;
  - 2) rodzaj działalności leczniczej i zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
  - 3) strukturę organizacyjną zakładu leczniczego;
  - 4) proces udzielania świadczeń zdrowotnych, w tym jego przebieg i miejsce udzielania świadczeń;
  - 5) organizację przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat;
  - 6) prowadzenie dokumentacji w Podmiocie leczniczym;
  - 7) wysokość opłaty za udostępnianie dokumentacji medycznej;
  - 8) organizację i zadania komórek organizacyjnych zakładu leczniczego oraz warunki współdziałania między tymi komórkami;
  - 9) sposób kierowania jednostką lub komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego;
  - 10) zasady współpracy z lekarzami;
  - 11) prawa i obowiązki Pacjenta.

## II. DANE PODMIOTU LECZNICZEGO

### § 3. Oznaczenie podmiotu leczniczego

1. My Smile Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością jest podmiotem leczniczym w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 1 ustawy o działalności leczniczej, wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących



Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Warmińsko-Mazurskiego (oznaczenie organu: W-28) pod numerem księgi rejestrowej: 000000305828, KRS: 0001244738, NIP: 7394035017, adres i siedziba podmiotu: ul. Różana 23, 11-034 Stawiguda (dalej „**Podmiot leczniczy**”).

2. Podmiot leczniczy pod nazwą My Smile Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością posiada zakład leczniczy „**MySmile**”, REGON jednostki lokalnej: 54488472700018, adres i siedziba zakładu leczniczego: ul. Romualda Mielczarskiego 8/7, 10-054 Olsztyn.

#### **§ 4. Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych**

1. Siedzibą i miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych jest ul. Romualda Mielczarskiego 8/7, 10-054 Olsztyn.

### **III. CELE I ZADANIA**

#### **§ 5. Cele i zadania oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych**

1. Celem MySmile 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.
2. Do zadań MySmile w szczególności należą:
  - a) udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu stomatologii, w ramach kompetencji lekarza stomatologa, asystentki stomatologicznej, higienistki stomatologicznej,
  - b) udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu stomatologii zachowawczej z endodencją, stomatologii dziecięcej,
  - c) udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu ortodencji, protetyki stomatologicznej, chirurgii stomatologicznej, radiologii i diagnostyki obrazowej, periodontologii, udzielanie indywidualnych porad i konsultacji w zakresie powyższego.

### **IV. STRUKTURA ORGANIZACYJNA ZAKŁADU LECZNICZEGO**

#### **§ 6. Struktura organizacyjna**

1. W ramach zakładu leczniczego „**MySmile**” funkcjonuje jednostka organizacyjna „**MySmile**”, ul. Romualda Mielczarskiego 8/7, 10-054 Olsztyn.
2. W ramach zakładu leczniczego „**MySmile**” funkcjonują następujące komórki organizacyjne:
  - a) Poradnia stomatologiczna.

### **V. ZADANIA POSZCZEGÓLNYCH KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH**

#### **§ 7. Organizacja i zadania komórek organizacyjnych**

1. Do głównych zadań organizacyjnych wszystkich komórek organizacyjnych należy:
  - a) realizacja zadań Podmiotu leczniczego i celu, dla którego zostały one utworzone, określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz niniejszym Regulaminie;
  - b) kompetentne i terminowe wywiązywanie się z przyjętych obowiązków;
  - c) dbałość o należyty wizerunek MySmile;
  - d) zapewnienie sprawności funkcjonowania Podmiotu leczniczego;

- e) przestrzeganie tajemnicy służbowej, kodeksów etyki zawodowej, karty Praw Pacjenta.
- 2. Do podstawowych zadań wszystkich komórek organizacyjnych Podmiotu leczniczego należy:
  - a) badanie i porada lekarska;
  - b) działanie diagnostyczne;
  - c) profilaktyka stomatologiczna;
  - d) świadczenia z zakresu stomatologii zachowawczej z endodoneją;
  - e) świadczenia z zakresu stomatologii dziecięcej;
  - f) świadczenia z zakresu ortodoncji;
  - g) świadczenia z zakresu protetyki stomatologicznej;
  - h) świadczenia z zakresu chirurgii stomatologicznej;
  - i) świadczenia z zakresu radiologii i diagnostyki obrazowej;
  - j) świadczenia z zakresu periodontologii;
  - k) świadczenia z zakresu implantologii;
  - l) prowadzenie dokumentacji medycznej.
- 3. Szczegółowy zakres zadań, praw i obowiązków pracowników zatrudnionych w przedsiębiorstwie Podmiotu leczniczego regulują odrębne, wewnątrzzakładowe przepisy o treści ustalonej przez właściciela MySmile.
- 4. Podmiot leczniczy powierza wyznaczonemu lekarzowi obowiązek nadzoru w zakresie prawidłowości i jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych, koordynacji pracy personelu zatrudnionego oraz nadzoru nad prawidłowością prowadzenia dokumentacji medycznej i przetwarzania danych w niej zawartych.

## **VI. PRZEBIEG PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH W JEDNOSTKACH I KOMÓRKACH ORGANIZACYJNYCH PODMIOTU LECZNICZEGO**

### **§ 8. Udzielanie świadczeń zdrowotnych**

- 1. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w Podmiocie leczniczym regulowany jest wymogami ustawy o działalności leczniczej, niniejszego Regulaminu, umów cywilnoprawnych zawartych z innymi zakładami świadczącymi usługi na rzecz Podmiotu leczniczego jako podwykonawcy.
- 2. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez pracowników medycznych, którzy posiadają odpowiednie kwalifikacje do wykonywania świadczeń, potwierdzone dyplomami, certyfikatami i spełniających odpowiednie wymagania zdrowotne.
- 3. Podmiot leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych: z zachowaniem wymogów określonych w obowiązujących przepisach oraz zasad wynikających z obowiązujących standardów medycznych z należytej staranności, zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, respektując prawa Pacjenta oraz zgodnie z zasadami etyki zawodowej.
- 4. Pomieszczenia oraz wyposażenie Podmiotu leczniczego w sprzęt medyczny odpowiadają wymaganiom fachowym, sanitarnym i standardom określonym w odrębnych przepisach.
- 5. Wszelki sprzęt medyczny Podmiotu leczniczego jest wprowadzony do obrotu i używania zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 6. Pierwszeństwo przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych przysługuje Pacjentom zarejestrowanym na wizytę lub zabieg w danym dniu.



7. W trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego (w gabinecie, podczas wizyty) Pacjent ma prawo do uzyskania niezbędnych wyjaśnień, dotyczących postawionej diagnozy, a także zaproponowanego leczenia.
8. Osoby niepełnosprawne oraz kobiety w ciąży posiadają pierwszeństwo przyjęcia podczas planowanej wizyty.
9. Udzielenie świadczeń zdrowotnych Pacjentom wymagającym doraźnego leczenia związanego ze zgłaszanymi dolegliwościami bólowymi możliwe jest w godzinach otwarcia Podmiotu leczniczego, po uprzednim wyrażeniu zgody przez lekarza dentystę, z uwzględnieniem możliwości czasowych wynikających z harmonogramu przyjęć w danym dniu. W przypadku braku możliwości przyjęcia w powyższym trybie, Pacjent zostanie skierowany do innego podmiotu wykonującego działalność leczniczą. W przypadku wyrażenia zgody na przyjęcie Pacjenta poza kolejnością, Pacjent zobowiązany jest to uprzedniego dokonania rejestracji zgodnie z niniejszym Regulaminem.

## **§ 9. Godziny otwarcia**

1. Podmiot leczniczy czynny jest od poniedziałku do czwartku w godz. 08:00 – 19:00 oraz w piątki w godz. 08:00-18:00.
2. Informacje o godzinach otwarcia MySmile są umieszczone w miejscach ogólnie dostępnych dla Pacjentów, tj. na terenie Podmiotu leczniczego oraz na stornie internetowej: <https://mysmile.olsztyn.pl/kontakt/>.
3. Świadczenia zdrowotne udzielane są w godzinach otwarcia Podmiotu leczniczego, w terminie i czasie wcześniej ustalonym z pracownikiem Recepcji w trakcie rejestracji świadczenia.

## **§ 10. Rejestracja**

1. Rejestracja Pacjentów dokonywana jest na podstawie zgłoszenia:
  - a) osobistego lub za pośrednictwem osoby trzeciej w miejscu udzielania świadczeń;
  - b) telefonicznego pod numerem telefonu 662 600 482;
  - c) mailowego pod adresem: [kontakt@mysmile.olsztyn.pl](mailto:kontakt@mysmile.olsztyn.pl)
  - d) za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej: <https://mysmile.olsztyn.pl/kontakt/>.
2. Pacjent zgłaszając się do Podmiotu leczniczego w celu uzyskania świadczenia zdrowotnego zobowiązany jest przy sobie mieć i okazać na wezwanie dokument potwierdzający tożsamość.
3. W przypadku Pacjentów rejestrujących się on-line wymagane jest podanie imienia i nazwiska, numeru telefonu, adresu e-mail w celu ustalenia szczegółów planowanej wizyty.
4. Proces udzielania świadczeń zdrowotnych rozpoczyna się w Rejestracji Podmiotu leczniczego. W Rejestracji Pacjent zobowiązany jest na wezwanie Podmiotu okazać do wglądu dowód tożsamości.
5. W Rejestracji Pacjent zobowiązany jest wypełnić stosowne dokumenty dotyczące m.in. swoich danych personalnych, ankiety dotyczącej wywiadu zdrowotnego, złożyć pisemne oświadczenie o upoważnieniu określonej osoby do wglądu w dokumentację medyczną za życia Pacjenta i po jego śmierci (lub o nieupoważnieniu nikogo), a także o zgodzie na udzielenie świadczeń zdrowotnych, zgodnie z art. 16 oraz art. 17 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz klauzul zgodnych z RODO.
6. Zgoda na udzielenie świadczenia musi być złożona przez Pacjenta każdorazowo, przed rozpoczęciem zabiegu z zakresu chirurgii, endodoncji, implantologii a także przed procesem wybielania zębów.

7. Pacjent, w tym małoletni, który ukończył 16 lat, ma prawo do wyrażenia zgody na przeprowadzenie badania lub udzielenie innych świadczeń zdrowotnych.
8. Po dokonanej rejestracji na świadczenie medyczne, Pacjent w umówionym dniu i o określonej godzinie zgłasza się do przyjęcia we wskazanym gabinecie lekarskim. Na pierwszą wizytę w MySmile, Pacjent zobowiązany jest zgłosić się 15 minut wcześniej, w celu założenia dokumentacji medycznej.

## **VII. WARUNKI WSPÓŁDZIAŁANIA Z INNYMI PODMIOTAMI WYKONUJĄCYMI DZIAŁALNOŚĆ LECZNICZĄ**

### **§ 11. Współpraca z innymi podmiotami**

1. W celu zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia Pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, Podmiot leczniczy może współdziałać z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie realizacji celu i zadań Podmiotu leczniczego określonych w § 5 niniejszego Regulaminu.
2. Szczegółowe zasady współpracy, o której mowa w ust. 1 powyżej, każdorazowo uregulowane zostaną w stosownej umowie cywilnoprawnej, zawartej z tymi podmiotami, przewidującej określone procedury i zasady współpracy.

## **VIII. POSTĘPOWANIE Z DOKUMENTACJĄ MEDYCZNĄ**

### **§ 12. Sporządzenie dokumentacji medycznej**

1. Podmiot leczniczy prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a także w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta i Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania.
2. Podmiot leczniczy zapewnia ochronę danych zawartych w dokumentacji medycznej.
3. Dokumentacja medyczna prowadzona jest w postaci papierowej lub elektronicznej zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

### **§ 13. Przechowywanie dokumentacji**

1. Podmiot leczniczy prowadzi i przechowuje dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Dokumentacja medyczna przechowywana jest w pomieszczeniach siedziby Podmiotu leczniczego.
3. Dokumentacja medyczna Pacjenta, któremu Podmiot leczniczy udzielił świadczenia zdrowotnego, stanowi własność Podmiotu leczniczego.

### **§ 14. Udostępnianie dokumentacji medycznej**

1. Dokumentację, o której mowa w § 12 Regulaminu udostępnia się w szczególności na wniosek:
  - a) Pacjenta bądź osoby upoważnionej przez Pacjenta;
  - b) podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;

- c) Ministra do spraw zdrowia, sądu, prokuratora, lekarza sądowego i rzecznika odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem.
- 2. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
  - a) tylko i wyłącznie do wglądu w siedzibie Podmiotu leczniczego;
  - b) poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów, kopii lub wydruków;
  - c) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
  - d) na informatycznym nośniku danych;
  - e) poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeżeli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji.
- 3. Kopię dokumentacji medycznej udostępnia się na wniosek o wydanie dokumentacji. Podmiot leczniczy zobowiązany jest do wydania kopii dokumentacji medycznej bez zbędnej zwłoki, jednakże nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia złożenia wniosku. Podmiot leczniczy tworzy kopie dokumentacji medycznej w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, na których to powinny znajdować się podpisy zarówno osoby upoważnionej do jej otrzymania oraz wydającej dokumentację medyczną.
- 4. W sytuacji udostępnienia dokumentacji medycznej, osoba upoważniona do jej wydania działająca w imieniu Podmiotu leczniczego, umieszcza stosowny wpis w karcie oświadczający, że dokumentacja została wydana. Podmiot leczniczy prowadzi ewidencję z udostępnianej dokumentacji medycznej, określającą m.in. zakres, datę oraz dane osoby, której ją wydano.
- 5. Udostępnianie dokumentacji medycznej następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
- 6. Za udostępnienie dokumentacji medycznej do wglądu w siedzibie Podmiotu leczniczego oraz za udostępnianie dokumentacji medycznej w formie wyciągów albo odpisów, Podmiot leczniczy nie pobiera opłaty.
- 7. W czasie przeglądania dokumentacji medycznej musi być obecny pracownik Podmiotu leczniczego.
- 8. Termin przeglądania dokumentacji medycznej wyznacza Podmiot leczniczy.
- 9. Nie występuje możliwość przesyłania zdjęć RTG oraz tomografii poprzez internetową skrzynkę pocztową.
- 10. Opłaty nie pobiera się w przypadku udostępnienia dokumentacji medycznej Pacjentowi albo jego przedstawicielowi ustawowemu po raz pierwszy w żądanym zakresie i w sposób, o którym mowa powyżej lub w związku z postępowaniem przed wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych.
- 11. W przypadku wniosku Pacjenta o wydanie modeli gipsowych lub modeli w formie 3D, Podmiot leczniczy pobiera opłatę w wysokości oszaowanej przez laboratorium za powielenie określonego żądaniem modelu.

## **IX. ORGANIZACJA PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH W PRZYPADKU POBIERANIA OPLAT**

### **§ 15. Płatności za świadczenia zdrowotne**

- 1. Podmiot leczniczy nie ma podpisanej umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia, a co za tym idzie wszelkie świadczenia są odpłatne.
- 2. Cennik świadczonych usług jest ogólnodostępny w jego siedzibie oraz na stronie internetowej: [www.mysmile.olsztyn.pl/cennik](http://www.mysmile.olsztyn.pl/cennik).

## **§ 16. Zasady udzielania świadczeń odpłatnych**

1. Odpłatne świadczenia zdrowotne są udzielane przez Podmiot leczniczy:
  - a) w sposób nieograniczający dostępności świadczeń dla Pacjentów;
  - b) w sposób zapewniający poszanowanie zasady sprawiedliwego, równego i przejrzystego dostępu do świadczeń opieki zdrowotnej;
  - c) zgodnie z kryteriami medycznymi.
2. Odpłatne świadczenia zdrowotne udzielane są Pacjentom zarejestrowanym na wizytę lub zabieg w danym dniu, w miarę możliwości w terminie uzgodnionym z Pacjentem, według ustalonej kolejności w dniach i godzinach ich udzielania.

## **§ 17. Sposoby płatności**

1. Po zakończonej wizycie oraz uzyskaniem świadczeniu zdrowotnym, Pacjent zobowiązany jest zgłosić się w Recepcji w celu uiszczenia należnej opłaty za wykonane świadczenie zdrowotne.
2. Świadczenia zdrowotne są realizowane na podstawie indywidualnego rozliczenia z Pacjentem.
3. Zapłata za wykonane świadczenia zdrowotne dokonywana jest gotówką, przelewem lub kartą płatniczą. Potwierdzeniem transakcji jest wydruk paragonu z kasy fiskalnej.
4. Podmiot leczniczy ma możliwość wystawienia także faktury VAT za zrealizowanie odpłatnego świadczenia zdrowotnego, o czym Pacjent powinien poinformować Recepcję podczas dokonywania płatności.

## **X. SPOSÓB KIEROWANIA JEDNOSTKĄ I KOMÓRKAMI ORGANIZACYJNYMI PODMIOTU LECZNICZEGO**

### **§ 18. Kierowanie Podmiotem leczniczym**

1. Podmiotem leczniczym kieruje oraz reprezentuje na zewnątrz zarząd My Smile Sp. z o.o.
2. Zarząd samodzielnie podejmuje decyzje dotyczące MySmile.
3. Podczas nieobecności właściciela zastępuje go menager Podmiotu leczniczego.
4. Do obowiązków i uprawnień zarządu lub upoważnionego przez niego pracownika należy:
  - a) organizowanie i kierowanie pracą podległych pracowników;
  - b) zapewnienie racjonalnego wykorzystania czasu pracy oraz sprawozdanie nadzoru nad przestrzeganiem dyscypliny podległych pracowników;
  - c) podejmowanie decyzji, w sprawach zatrudnienia, wynagrodzenia, premii, rozwiązywania umów cywilno-prawnych;
  - d) kontrolowanie przestrzegania przez pracowników i osoby udzielające świadczeń na podstawie umów innych niż umowa o pracę;
  - e) przyjmowanie skarg i zażaleń oraz prowadzenie korespondencji z nimi związanej;
  - f) wydawanie zarządzeń wewnętrznych regulujących bieżącą działalność MySmile;
  - g) nadzór nad jakością udzielania świadczeń medycznych;
  - h) działanie na rzecz podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników;
  - i) nadzór nad utrzymaniem urządzeń, sprzętu i zajmowanych pomieszczeń w należytym stanie technicznym z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa przeciwpożarowego oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy;

- j) dbanie o udzielanie świadczeń medycznych wyłącznie przez personel o niezbędnych kwalifikacjach zawodowych.

## **XI. OBOWIĄZKI PERSONELU PRACUJĄCEGO W PODMIOTIE LECZNICZYM**

### **§ 19. Obowiązki personelu Podmiotu leczniczego**

1. Do zadań personelu administracyjnego Podmiotu leczniczego – Recepcji należy w szczególności:
  - a) profesjonalna opieka nad Pacjentami;
  - b) zapewnienie ciągłości obsługi Pacjentów oraz funkcjonowania zakładu leczniczego;
  - c) zapewnianie sprawności i terminowości udzielanych świadczeń zdrowotnych;
  - d) zapewnienie poszanowania godności oraz podstawowych praw Pacjenta;
  - e) bieżące wsparcie organizacyjne jednostki MySmile;
  - f) kontrola dokonywania wpisów do kart przez lekarzy;
  - g) rozliczanie Pacjentów za wykonane zabiegi stomatologiczne (monitorowanie i ewidencjonowanie niedopłat Pacjentów);
  - h) rejestracja oraz dokonywanie wszystkich zmian terminu wizyt Pacjentów;
  - i) przygotowywanie kart zarejestrowanych Pacjentów;
  - j) przedstawianie Pacjentom obowiązującego cennika wykonywanych usług;
  - k) archiwizacja dokumentacji medycznej;
  - l) przekazywanie prac protetycznych do techników i nadzór nad terminowością ich wykonania;
  - m) przestrzeganie tajemnicy informacji zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych oraz wszelkich danych o Pacjentach objętych tajemnicą lekarską;
  - n) noszenie stroju służbowego i identyfikatora;
  - o) przestrzeganie przepisów i zasad BHP, ppoż. oraz postanowień Regulaminu.
2. Do zadań personelu medycznego – lekarzy stomatologów i chirurgów należy w szczególności:
  - a) realizacja celu i zadań Podmiotu leczniczego;
  - b) zapewnianie wysokiego standardu udzielanych świadczeń zdrowotnych;
  - c) 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 zawodu lekarza i lekarza dentysty oraz Kodeksem Etyki Lekarskiej;
  - d) prowadzenie rzetelnej dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami;
  - e) wystawianie zwolnień lekarskich, recept oraz zaświadczeń dot. przeprowadzonego leczenia;
  - f) przestrzeganie tajemnicy informacji zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych oraz wszelkich danych o Pacjentach objętych tajemnicą lekarską;
  - g) stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych;
  - h) diagnostyka radiologiczna – wykonywanie zdjęć RTG;
  - i) noszenie identyfikatora oraz stroju służbowego;
  - j) przestrzeganie przepisów prawa, zasad BHP i PPOŻ oraz postanowień Regulaminów i procedur Podmiotu leczniczego.
3. Do zadań asystentki stomatologicznej należy w szczególności:
  - a) praca na 4 ręce z lekarzem;
  - b) nieopuszczania dobrowolnie gabinetu podczas odbywającej się wizyty;
  - c) utrzymywanie w porządku i sterylności gabinetów stomatologicznych;
  - d) dbałość o sprawność sprzętu i sterylność narzędzi;
  - e) zaopatrzenie gabinetu w materiały stomatologiczne;

- f) opisywanie prac protetycznych (terminowe przekazywanie ich do recepcji oraz kontrola ich wykonania przez protetyka przed następną wizytą Pacjenta);
  - g) zapewnienie dostępności oraz sterylności narzędzi i materiałów niezbędnych do funkcjonowania MySmile;
  - h) noszenie identyfikatora oraz stroju służbowego;
  - i) przestrzeganie przepisów prawa, zasad BHP i PPOŻ oraz postanowień regulaminów i procedur Podmiotu leczniczego.
4. Szczegółową organizację, zadania oraz zakres obowiązków personelu Podmiotu leczniczego określa umowa o pracę oraz indywidualny zakres czynności pracownika, jak również regulują to wewnętrzne procedury organizacyjne ustalone oraz wdrożone na podstawie zawartych odrębnie umów.

## **§ 20. Zasady współpracy z lekarzami**

1. Osoby wykonujące zawody medyczne i współpracujące z Podmiotem leczniczym (w tym odpowiednio z personelem Podmiotu leczniczego) zobowiązane są w szczególności do:
- 1) punktualnego rozpoczynania pracy zgodnie z ustalonym grafikiem;
  - 2) informowania o planowanych nieobecnościach w pracy z minimum 2 - dniowym wyprzedzeniem;
  - 3) prowadzenia dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wytycznymi Podmiotu leczniczego;
  - 4) weryfikacji grafiku wizyt w celu wykluczenia możliwości pominięcia Pacjenta umówionego na wizytę;
  - 5) informowania na piśmie o problemach powstałych przy wykonywaniu świadczeń zdrowotnych, w tym o sporach z Pacjentami w związku z wykonywanymi świadczeniami zdrowotnymi;
  - 6) weryfikowania tożsamości Pacjenta zgłaszającego się na wizytę;
  - 7) informowania Pacjentów o dopłatach za wykonane dodatkowo świadczenia i konieczności ich uiszczenia;
  - 8) noszenia odpowiedniej odzieży medycznej;
  - 9) zwrotu klucza do gabinetu lekarskiego oraz dokumentacji medycznej do Recepcji po zakończeniu pracy.
2. Osobom wykonującym zawody medyczne nie wolno:
- 1) przyjmować przedstawicieli handlowych firm farmaceutycznych lub innych związanych z branżą medyczną bez uprzedniej zgody właściciela Podmiotu leczniczego;
  - 2) skracać dobrowolnie czasu trwania wizyt;
  - 3) udzielać świadczeń zdrowotnych pacjentom niezarejestrowanym, z wyjątkiem sytuacji, o których mowa w art. 30 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty;
  - 4) przekazywać jakichkolwiek danych Pacjentów do podmiotów lub osób trzecich niewspółpracujących z Podmiotem leczniczym.

## **XII. PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTA**

### **§ 21. Prawa Pacjenta**

1. W czasie korzystania ze świadczeń medycznych w Podmiocie leczniczym, Pacjent ma prawo do:
- a) poszanowania godności osobistej oraz uprzejmego traktowania przez personel medyczny;
  - b) świadczenia usług zdrowotnych przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy medycznej;
  - c) uzyskania rzetelnej informacji o stanie zdrowia;

- d) wyrażenia zgody na udzielanie określonych świadczeń zdrowotnych lub ich odmowy, po uzyskaniu informacji o proponowanych metodach diagnozy, leczenia i kosztach.

## **§ 22. Obowiązki Pacjenta**

1. Do obowiązków Pacjenta należy w szczególności:
  - a) przestrzeganie regulaminu porządkowego Podmiotu leczniczego;
  - b) przestrzeganie zakazu palenia tytoniu oraz spożywania alkoholu na terenie MySmile;
  - c) przestrzeganie higieny osobistej;
  - d) przestrzeganie zasad bezpieczeństwa oraz ppoż.;
  - e) przestrzeganie zaleceń lekarza;
  - f) odwoływanie wizyt z należyтым wyprzedzeniem (minimum 12 godzin przed planowaną wizytą);
  - g) płatność po każdorazowo przeprowadzonej wizycie stomatologicznej.
2. Pacjent ma prawo do natychmiastowego uzyskania świadczeń zdrowotnych ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia.
3. Świadczenie na rzecz Pacjentów są wykonywane przez personel posiadający odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia w odrębnych przepisach.
4. Świadczenia zdrowotne udzielane są Pacjentowi z należytą starannością, w warunkach odpowiadających obowiązującym w tym zakresie wymaganiom fachowym i sanitarnym.
5. Osoby udzielające Pacjentowi świadczeń zdrowotnych kierują się zasadami etyki zawodowej określonymi przez właściwe samorządy zawodów medycznych.

## **§ 23. Zakazy**

1. Pacjent nie ma prawa do nagrywania wizerunku oraz głosu pracowników pracujących w MySmile, za pośrednictwem nośników, telefonów, komórkowych, dyktafonów, tabletów i innych urządzeń komunikacyjnych.
2. Zakazuje się palenia tytoniu, w tym papierosów elektronicznych, spożywania alkoholu oraz używania jakichkolwiek środków psychoaktywnych na terenie Podmiotu leczniczego.
3. Zakazuje się wprowadzania zwierząt na teren Podmiotu leczniczego.
4. Podczas leczenia w gabinecie stomatologicznym może przybywać poza Pacjentem lekarz stomatolog oraz asystentka stomatologiczna. W niektórych przypadkach / sytuacjach może znajdować się osoba trzecia w postaci asystentki stomatologicznej, praktykantki, rejestratorki. Na wyraźną prośbę Pacjenta w gabinecie może przebywać osoba towarzysząca.

## **§ 24. Wizyta oraz koszty leczenia**

1. Pacjent pierwszorazowy zobowiązany jest do uiszczenia przedpłaty w wysokości 200,00 zł na poczet rozpoczęcia leczenia w Podmiocie leczniczym. W przypadku rozpoczęcia leczenia przedpłata ta jest zaliczana na poczet wybranego przez Pacjenta leczenia świadczonego w Podmiocie leczniczym. W sytuacji potwierdzenia przez pacjenta umówionej pierwszoplanowej wizyty, a niestawia się na nią w dniu zaplanowanym, przedpłata nie zostaje zwracana Pacjentowi.
2. Pacjent zobowiązany jest do potwierdzenia swojej wizyty do godziny wskazanej w przypomnieniu otrzymanym od Podmiotu leczniczego. W sytuacji braku dokonania takiego potwierdzenia, termin wizyty przepada na rzecz innego oczekującego pacjenta.
3. Pacjent jest obowiązany każdorazowo zgłosić się w rejestracji Podmiotu na minimum 15 minut przed planowaną godziną wizyty w celu zarejestrowania się w Recepcji i potwierdzenia swojej obecności.

4. W przypadku spóźnienia się Pacjenta na wizytę, specjalista ma prawo przyjąć go w wyznaczonym przez siebie czasie albo odmówić przyjęcia go na wizytę. Spóźnienie Pacjenta na umówioną wizytę powyżej 15 min może skutkować odmówieniem udzielania mu świadczenia przez lekarza.
5. W przypadku niemożności stawienia się na umówionej wizycie, Pacjent zobowiązany jest do powiadomienia MySmile bez zbędnej zwłoki o odwołaniu wizyty lub przełożeniu jej na inny termin, by ewentualnie mógł skorzystać z tego terminu inny pacjent. Podmiot leczniczy ma prawo żądania przedpłaty na kolejne wizyty wobec Pacjenta, który 3 - krotnie nie poinformował wcześniej o odwołaniu wizyty i nie stawił się na wizytę.
6. Terminy wizyt powinny być odwoływane przez Pacjenta w możliwie najszybszym czasie przed planowaną wizytą poprzez poinformowanie Podmiotu leczniczego pod numerem telefonu: 662 600 482.
7. MySmile każdorazowo przed planowaną wizytą wysyła do Pacjenta przypominającą wiadomość SMS z informacją o terminie wizyty z prośbą o potwierdzenie. W przypadku braku udzielenia odpowiedzi przez Pacjenta, MySmile podejmuje kontakt telefoniczny z Pacjentem. W sytuacji braku potwierdzenia wizyty przez Pacjenta lub niemożliwości skontaktowania się z wymienionym na co najmniej 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem wizyty, MySmile dokonuje jej anulacji zwalniając termin innemu Pacjentowi.
8. W przypadku agresywnego lub niezgodnego z zasadami współżycia społecznego zachowywania się Pacjenta, specjalista ma prawo odmówić realizacji usługi.
9. Jeżeli w trakcie wizyty zostały zrealizowane dodatkowe świadczenia Pacjent obowiązany jest zgłosić się w Recepcji w celu uiszczenia należności.
10. Koszty leczenia płatne są co do zasady po każdej wizycie. W przypadku niektórych świadczeń, Pacjent jest zobowiązany do dokonania wpłaty zaliczki bądź zadatku, o czym jest informowany przed rozpoczęciem leczenia – wówczas pozostała część płatna jest po zakończeniu wizyty.
11. Podmiot leczniczy pobiera od Pacjenta zaliczkę w wysokości 300,00 zł przed planowanym leczeniem endodontycznym. Pacjent zobowiązany jest do jej uiszczenia na okres co najmniej 14 dni przed planowanym terminem leczenia. Pacjent ma możliwość odwołania wizyty na 3 dni robocze przed planowanym zabiegiem. Wówczas uiszczona zaliczka ulega zaliczeniu na poczet kolejno ustalonego nowego terminu leczenia. W sytuacji gdy Pacjent nie odwoła wizyty w myśl powyższego terminu, uiszczona przez niego zaliczka skutkuje przepadkiem na rzecz Podmiotu leczniczego.
12. Podmiot leczniczy pobiera od Pacjenta zaliczkę na leczenie z zakresu ortodoncji w zależności od wyboru formy leczenia oraz aparatu ortodontycznego. Wysokość zaliczki jest wówczas określana przez lekarza prowadzącego leczenie podczas odbywającej się konsultacji wraz z umówieniem planu leczenia, którą to Pacjent powinien uiścić w Recepcji MySmile bezpośrednio po zakończeniu danej wizyty na poczet przyszłego leczenia.
13. Podmiot leczniczy pobiera od Pacjenta zaliczkę na leczenie z zakresu protetyki w zależności od wyboru rodzaju pracy protetycznej. Wysokość zaliczki jest wówczas określana przez lekarza prowadzącego leczenie podczas odbywającej się konsultacji, którą to Pacjent powinien uiścić w Recepcji MySmile bezpośrednio po zakończeniu danej wizyty na poczet przyszłej pracy protetycznej.
14. W przypadku udzielania przez Podmiot leczniczy odpłatnych świadczeń zdrowotnych, podczas których będzie konieczność wykonania modeli gipsowych, MySmile pobiera od Pacjenta zaliczkę w wysokości 200,00 zł na poczet ich wykonania i przyszłego leczenia. Wówczas kwota do zapłaty z tytułu kolejnej wizyty ulega pomniejszeniu o wysokość wpłaconej z tego tytułu zaliczki. W sytuacji gdy Pacjent nie stawia się na planowany termin wizyty lub odwoła wizytę na co najmniej 48 godzin przed jej planowanym odbyciem, uiszczona zaliczka skutkuje przepadkiem na rzecz Podmiotu leczniczego.



15. W przypadku braku kontynuacji leczenia z przyczyn, za które Podmiot leczniczy nie ponosi odpowiedzialności, uiszczona zaliczka na leczenie zostaje przeznaczona na pokrycie kosztów dotychczasowego leczenia, a w przypadku, gdyby koszty te przewyższyły wysokość uiszczonej zaliczki, Pacjent zobowiązany jest uiścić Podmiotowi leczniczemu brakującą kwotę.
16. Podmiot leczniczy ma prawo do przesunięcia ustalonej przez Pacjenta wizyty z przyczyn od siebie niezależnych. W takim wypadku wpłacona przez Pacjenta zaliczka przechodzi na nowo ustalony termin wizyty.

## **§ 25. Skargi**

1. Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy albo opiekun faktyczny, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń medycznych w Podmiocie leczniczym ma prawo do złożenia skargi do Recepcji.
2. Przedmiotem skargi mogą być zarówno uchybienia Podmiotu leczniczego o charakterze medycznym, jak i administracyjnym, w szczególności dotyczące naruszenia praw pacjenta.
3. Skargę wraz z uzasadnieniem składa się w formie pisemnej w Recepcji Podmiotu leczniczego.
4. Podmiot leczniczy prowadzi ewidencję wpływających skarg.
5. Podmiot leczniczy zobowiązany jest odnieść się do treści każdej złożonej skargi w terminie do 14 dni roboczych liczonych od dnia jej złożenia. W wyjątkowych przypadkach termin ten może być przedłużony na okres do 1 miesiąca.
6. O sposobie rozpatrzenia skargi Podmiot leczniczy niezwłocznie powiadamia zainteresowanego Pacjenta.

## **XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania przez osoby zarządzające Podmiotem leczniczym.
2. W sprawach nieuregulowanych regulaminem organizacyjnym zastosowanie mają odrębne przepisy.
3. Podanie Regulaminu do wiadomości Pacjentów następuje poprzez udostępnienie go na wniosek Pacjenta w Rejestracji.
4. Postanowienia regulaminu zostają podane do wiadomości wszystkich zatrudnionych w Podmiocie leczniczym.

**Zatwierdzam**

\_\_\_\_\_

Miejscowość, dnia \_\_\_\_\_