

REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTU LECZNICZEGO

Postanowienia ogólne

§ 1

1. **COMPLEX CLINIC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Lublinie, ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców KRS prowadzonym przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0001236974, NIP 7123511718, o kapitale zakładowym w wysokości 10.000 zł (dalej: **Complex Clinic** lub **Spółka**), jako podmiot leczniczy, wykonuje działalność leczniczą w zakładzie leczniczym pod nazwą **Complex Clinic Lublin** (REGON: 54456870700011) działając na podstawie:
 - 1) powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 2) wpisu do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą;
 - 3) umowy Spółki;
 - 4) niniejszego Regulaminu Organizacyjnego.
2. Spółka może używać nazwy skróconej: **Complex Clinic sp. z o.o.**
3. Spółka jest podmiotem leczniczym będącym przedsiębiorcą.

Cele i zadania podmiotu oraz rodzaju i zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

§ 2

1. Celem głównym **Complex Clinic** jest podejmowanie działań na rzecz ochrony i poprawy stanu zdrowia ludności poprzez organizowanie i prowadzenie działalności leczniczej, profilaktycznej, stałe podnoszenie poziomu świadczonych usług oraz propagowanie zachowań prozdrowotnych.
2. Do zadań **Complex Clinic** należy prowadzenie działalności leczniczej w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych w dziedzinie fizjoterapii, medycyny estetycznej oraz innych w zakresie specjalizacji medycznej danej jednostki lub komórki organizacyjnej.

Miejsce udzielania świadczeń

§ 3

1. **Complex Clinic** udziela świadczeń zdrowotnych w pomieszczeniach zakładu podmiotu leczniczego **Complex Clinic Lublin** pod adresem: **ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin.**
2. **Complex Clinic** udziela wyłącznie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych.

Struktura organizacyjna

§ 4

Struktura organizacyjna zakładu leczniczego Complex Clinic Lublin obejmuje **jednostkę organizacyjną**: „Complex Clinic Lublin” (część V kodu resortowego: 01), adres jednostki organizacyjnej: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin, w ramach której wyodrębniono **komórki organizacyjne**:

1. **pracownia fizjoterapii** (część VII: 001)
adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: fizjoterapia ambulatoryjna, kinezyterapia, fizykoterapia, rehabilitacja pacjentów z dysfunkcjami narządu ruchu
specjalność: 1310 dział (pracownia) fizjoterapii
funkcja ochrony zdrowia: HC.2.3. Rehabilitacja ambulatoryjna
dziedziny medycyny: 67 Reumatologia, 105 Fizjoterapia, 33 Rehabilitacja medyczna, 22 neurologia, 25 Ortopedia i traumatologia narządu ruchu
2. **poradnia neurologiczna** (część VII: 002)
adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: diagnostyka i leczenie chorób układu nerwowego, kwalifikacja do rehabilitacji
specjalność: 1220 - poradnia neurologiczna
funkcja ochrony zdrowia: HC.1.3.3 – leczenie ambulatoryjne specjalistyczne, HC.1.3.9. - Pozostała opieka ambulatoryjna
dziedzina medycyny: 22 – neurologia, 95 Pielęgniarstwo neurologiczne
3. **gabinet pielęgniarstwa** (część VII: 003)
adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: świadczenia pielęgniarstwa, zabiegi iniekcyjne, opieka zachowawcza, pobieranie materiału biologicznego (krew), przygotowanie PRP (osocze bogatopłytkowe)
specjalność: 7998 Inne pracownie diagnostyczne lub zabiegowe
funkcja ochrony zdrowia: HC.1.3.3 Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne, dziedziny medycyny: 83 Pielęgniarstwo zachowawcze
4. **gabinet diagnostyczno-zabiegowy** (część VII: 004)
adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: wykonywanie zabiegów diagnostyczno-terapeutycznych, iniekcje (domięśniowe, podskórne, dożylnie), podawanie preparatów leczniczych, procedury wspomagające leczenie i rehabilitację, monitorowanie stanu pacjenta w trakcie terapii
specjalność: 9450 Gabinet diagnostyczno-zabiegowy
funkcja ochrony zdrowia: HC.1.3.9 – pozostała opieka ambulatoryjna, HC.4.5.1. Pobieranie oraz magazynowanie krwi
dziedziny medycyny: 33 Rehabilitacja medyczna, 83 Pielęgniarstwo zachowawcze, 97 Pielęgniarstwo ratunkowe, 10 Diagnostyka laboratoryjna
5. **pracownia ultrasonograficzna** (część VII: 005)
adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: wykonywanie badań ultrasonograficznych narządu ruchu, diagnostyka zmian pourazowych i przeciążeniowych, monitorowanie procesu leczenia i rehabilitacji
specjalność: 7210 Pracownia USG

- funkcja ochrony zdrowia: HC.4.2.1. USG
dziedziny medycyny: 31 Radiologia i diagnostyka obrazowa
6. **pracownia terapii hiperbarycznej** (część VII: 006)
adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: prowadzenie terapii tlenem hiperbarycznym, wspomaganie leczenia urazów, stanów zapalnych i przewlekłych, wsparcie procesów regeneracyjnych organizmu i procesu rehabilitacji/fizjoterapii
specjalność: 7500 Ośrodek terapii hiperbarycznej
funkcja ochrony zdrowia: HC.4.9. – pozostałe usługi pomocnicze
dziedziny medycyny: 33 Rehabilitacja medyczna, 25 Ortopedia i traumatologia narządu ruchu
7. **komórka zaopatrzenia w środki pomocnicze** (część VII: 007)
adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: dobór i wydawanie środków pomocniczych, zaopatrzenie pacjentów w wyroby wspomagające rehabilitację, instruktaż użytkowania sprzętu
specjalność: 8200 Pracownia lub punkt zaopatrzenia w środki pomocnicze
funkcja ochrony zdrowia: HC.4.9. Pozostałe usługi pomocnicze, HC.5.1. Produkty lecznicze
dziedziny medycyny: 33 Rehabilitacja medyczna, 25 Ortopedia i traumatologia narządu ruchu
8. **poradnia promocji zdrowia** (część VII: 008)
adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: prowadzenie działań z zakresu promocji zdrowia, edukacja zdrowotna pacjentów i ich rodzin, profilaktyka chorób cywilizacyjnych, instruktaż zdrowego stylu życia, programy profilaktyczne dla pacjentów rehabilitowanych, edukacja w zakresie zapobiegania nawrotom chorób i urazów, wsparcie osób rehabilitowanych i ich rodzin
specjalność: 9700 Poradnia promocji zdrowia
funkcja ochrony zdrowia: HC.6.7. Oświata i promocja zdrowia
dziedziny medycyny: 107 Promocja zdrowia i edukacja zdrowotna
9. **pracownia masażu leczniczego** (część VII: 009)
adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: masaże: lecznicze, kliniczne, tkanek głębokich, segmentalny, przeciwbólowy, terapia mięśniowo - powięziowa
specjalność: 1320 Dział (pracownia) masażu leczniczego
funkcja ochrony zdrowia: HC.2.3. Rehabilitacja ambulatoryjna
dziedziny medycyny: 25 Ortopedia i traumatologia narządu ruchu, 33 Rehabilitacja medyczna, 67 Reumatologia, 105 Fizjoterapia
10. **pracownia kinezyterapii** (część VII: 010)
adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: kinezyterapia indywidualna, kinezyterapia czynna i bierna, ćwiczenia usprawniające, trening funkcjonalny, redukcja chodu, terapia ruchowa pacjentów neurologicznych i ortopedycznych
specjalność: 1314 Dział (pracownia) kinezyterapii

funkcja ochrony zdrowia: HC.2.3. Rehabilitacja ambulatoryjna
dziedziny medycyny: 22 Neurologia, 25 Ortopedia i traumatologia narządu ruchu,
33 Rehabilitacja medyczna, 67 Reumatologia, 105 Fizjoterapia

11. pracownia fizykoterapii (część VII: 011)

adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin

zakres świadczeń zdrowotnych: elektroterapia, laseroterapia, magnetoterapia,
ultradźwięki terapeutyczne, kriostymulacja miejscowa, światłolecznictwo, zabiegi
przeciwbólowe i przeciwzapalne

specjalność: 1312 Dział (pracownia) fizykoterapii

funkcja ochrony zdrowia: HC.2.3. Rehabilitacja ambulatoryjna

dziedziny medycyny: 22 Neurologia, 25 Ortopedia i traumatologia narządu ruchu,
33 Rehabilitacja medyczna, 38 Balneologia i medycyna fizykalna, 67
Reumatologia, 105 Fizjoterapia

12. gabinet medycyny estetycznej (część VII: 012)

adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin

zakres świadczeń zdrowotnych: konsultacje z zakresu medycyny estetycznej,
zabiegi z użyciem preparatów medycznych, zabiegi iniekcyjne (osoczne
bogato płytkowe - PRP), zabiegi poprawiające kondycję skóry, działania
profilaktyczne związane ze starzeniem

specjalność: 7998 – Inne pracownice diagnostyczne lub zabiegowe

funkcja ochrony zdrowia: HC.1.3.3. Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne

dziedziny medycyny: 41 Chirurgia plastyczna, 09 Dermatologia i wenerologia

13. zespół rehabilitacji domowej (część VII: 013)

adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin

zakres świadczeń zdrowotnych: fizjoterapia w domu pacjenta, rehabilitacja
narządu ruchu w domu pacjenta, usprawnienie pacjentów po urazach i
operacjach, rehabilitacja pacjentów z chorobami neurologicznymi, terapia
przeciwbólowa w warunkach domowych, instruktaż dla pacjenta i opiekuna
specjalność: 2146 zespół rehabilitacji domowej

funkcja ochrony zdrowia: HC.1.3.5. Leczenie w domu pacjenta i HC.2.4.

Rehabilitacja w domu pacjenta

dziedziny medycyny: 22 Neurologia, 25 Ortopedia i traumatologia narządu ruchu

33 Rehabilitacja medyczna, 56 Medycyna sportowa, 105 Fizjoterapia

14. poradnia wad postawy (część VII: 014)

adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin

zakres świadczeń zdrowotnych: diagnostyka wad postawy u dzieci i dorosłych,
ocena postawy ciała i układu ruchu, kwalifikacja do fizjoterapii i rehabilitacji,
opracowanie indywidualnych programów korekcyjnych, prowadzenie terapii wad
postawy, profilaktyka wad postawy, edukacja pacjentów i opiekunów

specjalność: 1583 Poradnia wad postawy

funkcja ochrony zdrowia: HC.1.3.3. Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne

Dziedziny medycyny: 25 Ortopedia i traumatologia narządu ruchu

15. poradnia medycyny sportowej (część VII: 015)

adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin

zakres świadczeń zdrowotnych: konsultacje z zakresu medycyny sportowej, kwalifikacje do aktywności fizycznej, ocena wydolności organizmu, profilaktyka urazów sportowych, prowadzenie pacjentów aktywnych fizycznie
specjalność: 1370 Poradnia medycyny sportowej
funkcja ochrony zdrowia: HC.6.6. Medycyna sportowa
dziedziny medycyny: 56 Medycyna sportowa

16. pracownia lub punkt zaopatrzenia w wyroby medyczne będące przedmiotami ortopedycznymi (część VII: 016)

adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: zaopatrzenie pacjentów w wyroby medyczne, dobór sprzętu rehabilitacyjnego, dystrybucja środków pomocniczych, instruktaż użytkowania sprzętu
specjalność: 8230 Pracownia lub punkt zaopatrzenia w wyroby medyczne będące przedmiotami ortopedycznymi
funkcja ochrony zdrowia: HC.5.2.2. Przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze
Dziedziny medycyny: 25 Ortopedia i traumatologia narządu ruchu

17. pracownia dietetyczna (część VII: 017)

adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: diagnostyka i ocena stanu odżywiania, planowanie leczenia dietetycznego, wdrażania i kontrola żywienia medycznego, edukacja zdrowotna i zmiana nawyków, monitorowanie efektów i ewaluacja
specjalność: 1870 poradnia żywieniowa
funkcja ochrony zdrowia: HC.6.7. Oświata i promocja zdrowia
Dziedziny medycyny: 107 promocja zdrowia i edukacja zdrowotna

18. poradnia chirurgii urazowo-ortopedycznej (część VII: 018)

adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: diagnostyka i leczenie schorzeń oraz urazów narządu ruchu, w tym kości, stawów, mięśni, ścięgien i więzadeł, kwalifikacja do leczenia zachowawczego i operacyjnego, kontrola przebiegu leczenia oraz opieka po zabiegach i urazach
specjalność: 1580 poradnia chirurgii urazowo-ortopedycznej
funkcja ochrony zdrowia: HC.1.3.3. leczenie ambulatoryjne specjalistyczne
Dziedziny medycyny: 25 ortopedia i traumatologia narządu ruchu

19. Poradnia położniczo-ginekologiczna (część VII: 019)

adres komórki: ul. Północna 27/2, 20-064 Lublin
zakres świadczeń zdrowotnych: diagnostyka, leczenie i profilaktyka chorób narządu rodowego, opieka nad kobietą w okresie ciąży, porodu i planowania rodziny, wykonywanie badań profilaktycznych i diagnostycznych, poradnictwo w zakresie zdrowia reprodukcyjnego oraz monitorowanie przebiegu leczenia
specjalność: 1450 poradnia położniczo-ginekologiczna
funkcja ochrony zdrowia: HC.1.3.3. leczenie ambulatoryjne specjalistyczne
Dziedziny medycyny: 29 położnictwo i ginekologia

Sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego

§ 5

1. Kierownikiem **Complex Clinic** jest zarząd **Complex Clinic** spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie (dalej: **Kierownik**).
2. Kierownik **Complex Clinic** wykonuje wszystkie obowiązki i prawa jakie na podmiot leczniczy nakładają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, prowadzi sprawy oraz reprezentuje podmiot leczniczy na zewnątrz. Do kompetencji i obowiązków Kierownika należy w szczególności:
 - a) ustalanie regulaminu organizacyjnego podmiotu leczniczego;
 - b) tworzenie i przekształcanie struktury organizacyjnej zakładu leczniczego;
 - c) kierowanie jednostkami i komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego;
 - d) reprezentowanie zakładu leczniczego;
 - e) podejmowanie wszelkich decyzji finansowych, w tym ustalanie cennika usług, dbanie o fachowość, jakość i dostępność świadczeń zdrowotnych;
 - f) organizowanie wykonywania świadczeń zdrowotnych w sposób zapewniający optymalne działanie zakładu podmiotu leczniczego;
 - g) tworzenie warunków organizacyjnych i technicznych do przechowywania dokumentacji medycznej, zapewniające jej poufność oraz zabezpieczające dokumentację przed zagubieniem lub zniszczeniem;
 - h) zapewnienie należytej współpracy pomiędzy poszczególnymi jednostkami i komórkami organizacyjnymi zakładu podmiotu leczniczego jak również współpracy pomiędzy tym podmiotem a innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą.

Organizacja i zadania poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych zakładu leczniczego oraz warunki ich współdziałania

§ 6

1. Do zadań jednostek i komórek organizacyjnych wymienionych w § 4 należy wykonywanie świadczeń zdrowotnych w zakresie lecznictwa ambulatoryjnego w zakresie specjalizacji medycznej danej jednostki lub komórki organizacyjnej.
2. Czynności pracowników komórek organizacyjnych wskazanych w § 4 określone są zakresem kompetencji danej specjalizacji lekarskiej i pielęgnarskiej.

§ 7

1. Poszczególne jednostki i komórki organizacyjne **Complex Clinic** obowiązane są do współdziałania dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania zakładu leczniczego pod względem diagnostyczno-leczniczym, pielęgnacyjnym i administracyjno-gospodarczym.
2. Współdziałanie odbywa się z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta.
3. Za prawidłowe współdziałanie odpowiedzialny jest Kierownik, bądź inne osoby przez niego wyznaczone.

Warunki współdziałania z innymi podmiotami leczniczymi

§ 8

1. **Complex Clinic** w celu zapewnienia prawidłowości oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, współdziała z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, udzielającymi świadczeń zdrowotnych na rzecz tych pacjentów.
2. **Complex Clinic** oraz osoby udzielające w jego imieniu świadczeń zdrowotnych udzielają innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą informacji związanych z pacjentem w przypadku gdy:
 - a) pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy;
 - 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. W sytuacjach, o których mowa w ust. 2, ujawnienie tajemnicy może nastąpić wyłącznie w niezbędnym zakresie. W sytuacji, o której mowa w ust. 2 lit. a, zakres ujawnienia tajemnicy może określić pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy.
4. **Complex Clinic** udostępnia podmiotom wykonującym działalność leczniczą dokumentację medyczną pacjentów, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych. Współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą odbywa się z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta, w szczególności **Complex Clinic** zapewnia, aby współpraca z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą była zgodna ze standardami organizacyjnymi opieki zdrowotnej w dziedzinach określonych w § 4.
5. Za prawidłowe współdziałanie odpowiedzialny jest Kierownik bądź inne osoby przez niego wyznaczone.

Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

§ 9

1. Udzielania przez **Complex Clinic** świadczeń zdrowotnych w dziedzinach określonych w § 4 następuje zgodnie z aktualnym stanem wiedzy medycznej oraz obowiązującymi przepisami.
2. **Complex Clinic** organizuje udzielanie świadczeń zdrowotnych w taki sposób, aby zapewnić właściwą dostępności i jakość tych świadczeń w jednostkach organizacyjnych zakładu leczniczego, w sposób gwarantujący pacjentom najbardziej dogodną formę korzystania ze świadczeń.
3. Postanawia się, iż:
 - a) świadczenia zdrowotne udzielane będą w miarę możliwości w dniu zgłoszenia lub w innym terminie uzgodnionym z pacjentem według ustalonej kolejności, w dniach i godzinach ich udzielania;

- b) Complex Clinic ustala kolejność udzielenia świadczenia opieki zdrowotnej na podstawie zgłoszeń pacjentów oraz informuje pacjentów o terminie udzielenia świadczenia;
 - c) w celu zabezpieczenia prawidłowej kolejności udzielania świadczeń Complex Clinic prowadzi listę pacjentów oczekujących na udzielenie świadczenia; listę oczekujących prowadzi się w sposób zapewniający poszanowanie zasady sprawiedliwego, równego, niedyskryminującego i przejrzystego dostępu do świadczeń opieki zdrowotnej oraz zgodnie z kryteriami medycznymi określonymi w powszechnie obowiązujących przepisach prawa; Complex Clinic dokonuje okresowej, nie rzadziej niż raz w miesiącu, oceny listy oczekujących;
 - d) Complex Clinic koryguje odpowiednio termin udzielania świadczenia w razie zmiany stanu zdrowia pacjenta, wskazującej na potrzebę wcześniejszego udzielenia świadczenia niż wynika to z listy oczekujących; Complex Clinic informuje pacjenta o tym fakcie oraz o nowym terminie udzielenia świadczenia;
 - e) w stanach nagłych świadczenia opieki zdrowotnej są udzielane pacjentowi przez Complex Clinic niezwłocznie; Complex Clinic nie może odmówić udzielenia świadczenia zdrowotnego osobie, która potrzebuje natychmiastowego udzielenia takiego świadczenia ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia, niezależnie od ustalonej kolejki świadczeń;
 - f) w razie wystąpienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili ustalania terminu udzielenia świadczenia opieki zdrowotnej, a które uniemożliwiają zachowanie terminu wynikającego z listy oczekujących, Complex Clinic informuje pacjenta w każdy dostępny sposób o zmianie terminu udzielenia świadczenia;
 - g) w przypadku udzielania świadczeń finansowanych ze środków publicznych - pacjenci przyjmowani są na podstawie skierowania, wystawionego zgodnie z warunkami określonymi w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz przez płatników;
 - h) w stanach nagłych świadczenia zdrowotne są udzielane bez wymaganego skierowania; Complex Clinic nie może odmówić udzielenia świadczenia zdrowotnego osobie która potrzebuje natychmiastowego udzielenia takiego świadczenia ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia, niezależnie od posiadanego przez daną osobę skierowania bądź jego braku.
4. Celem skorzystania ze świadczeń oferowanych przez Complex Clinic pacjent zobowiązany jest do dokonania wcześniejszej rezerwacji wizyty. Rezerwacji może dokonać pacjent, przedstawiciel ustawowy pacjenta lub osoba upoważniona przez pacjenta.
5. Rezerwacja wizyty pacjenta następuje:
- a) w formie telefonicznej z wykorzystaniem numerów udostępnionych na stronie internetowej Complex Clinic;
 - b) osobiście w miejscu udzielania świadczeń pod adresem: ul. Północna 27/2 w Lublinie;
 - c) za pośrednictwem innych kanałów/platform elektronicznych, przy czym o aktualnie dostępnych dla pacjenta metodach rezerwacji Complex Clinic informuje zgodnie z § 15 ust. 2.
6. W trakcie dokonywania rezerwacji wizyty pacjent, przedstawiciel ustawowy pacjenta lub osoba upoważniona przez pacjenta ma obowiązek podać poprawne dane pacjenta, niezbędne do wprowadzenia rezerwacji wizyty i założenia karty pacjenta. Zalecane jest również przekazanie danych umożliwiających kontakt z pacjentem w kwestiach

- organizacyjnych, związanych z udzieleniem świadczenia takich jak: numer telefonu kontaktowego, alternatywny numer telefonu oraz adres e-mail.
7. O kolejności wizyt decyduje kolejność dokonywanych rezerwacji (z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów wymuszających pierwszeństwo określonych kategorii pacjentów).
 8. Proces udzielania świadczeń zdrowotnych rozpoczyna się w Complex Clinic Lublin w Rejestracji, gdzie pacjenci zgłaszają się w celu zarejestrowania wizyty/badania, skąd następnie kierowany jest do odpowiedniego gabinetu/pomieszczenia, w którym realizowane będą świadczenia. Podczas rejestracji pacjent zobowiązany jest okazać dokument tożsamości.
 9. Organizując proces udzielania świadczeń zdrowotnych na rzecz pacjentów, w tym ustalając harmonogram wizyt, Spółka dba o ich realizację:
 - 1) w pomieszczeniach zakładu leczniczego spełniających przewidziane przepisami prawa warunki i wymagania;
 - 2) z wykorzystaniem wyrobów medycznych, aparatury oraz sprzętu odpowiedniego do udzielanych świadczeń, a także spełniającego przewidziane prawem wymagania;
 - 3) przez wykwalifikowany personel, lekarzy i pielęgniarki posiadający stosowne – wymagane prawem – uprawnienia do wykonywania zawodu;
 - 4) z należytą starannością uwzględniającą aktualny stan wiedzy medycznej;
 - 5) zgodnie z zasadami etyki zawodowej;
 - 6) z poszanowaniem praw pacjenta.

§ 10

1. Pacjent, w tym małoletni, który ukończył 16 lat, ma prawo do wyrażenia zgody na przeprowadzenie badania lub udzielenie innych świadczeń zdrowotnych.
2. Przedstawiciel ustawowy pacjenta małoletniego, całkowicie ubezwłasnowolnionego lub niezdolnego do świadomego wyrażenia zgody, ma prawo do wyrażenia zgody, o której mowa w ust. 1. W przypadku braku przedstawiciela ustawowego prawo to, w odniesieniu do badania, może wykonać opiekun faktyczny.
3. Pacjent małoletni, który ukończył 16 lat, osoba ubezwłasnowolniona albo pacjent chory psychicznie lub upośledzony umysłowo, lecz dysponujący dostatecznym rozeznaniem, ma prawo do wyrażenia sprzeciwu co do udzielenia świadczenia zdrowotnego, pomimo zgody przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego. W takim przypadku wymagane jest zezwolenie sądu opiekuńczego.
4. Zgoda oraz sprzeciw, o których mowa w ust. 1-3, mogą być wyrażone ustnie albo przez takie zachowanie się osób wymienionych powyżej, które w sposób niebudzący wątpliwości wskazuje na wolę poddania się czynnościom proponowanym przez osobę wykonującą zawód medyczny albo brak takiej woli.
5. W przypadku zastosowania metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko dla pacjenta, zgodę, o której mowa w ust. 1, wyraża się w formie pisemnej. Do wyrażania zgody oraz sprzeciwu stosuje się ust. 2 i 3.
6. W przypadku wyrażenia zgody na zastosowanie metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko dla pacjenta za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta, o którym mowa w art. 7a ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie

informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. z 2023 r. poz. 2465), lub przy użyciu podpisu osobistego, wymagana jest forma dokumentowa.

7. Przed wyrażeniem zgody pacjent ma prawo do uzyskania informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu, w zakresie udzielanych przez tę osobę świadczeń zdrowotnych oraz zgodnie z posiadanymi przez nią uprawnieniami.

§ 11

1. Complex Clinic informuje, iż w ogólnodostępnych pomieszczeniach Complex Clinic Lublin (poczekalnia, rejestracja) prowadzona jest stała ich obserwacja za pomocą urządzeń umożliwiających rejestrację obrazu (monitoring) dla zapewnienia bezpieczeństwa pacjentów lub pracowników.
2. Nagrania obrazu uzyskane w wyniku monitoringu, o którym mowa w ust. 1, zawierające dane osobowe, Complex Clinic przetwarza wyłącznie do celów, dla których zostały zebrane, i przechowuje przez okres nie dłuższy 3 tygodnie od dnia nagrania.
3. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 2, uzyskane w wyniku monitoringu nagrania obrazu zawierające dane osobowe podlegają zniszczeniu, o ile przepisy odrębne nie stanowią inaczej.
4. Informacja o zastosowaniu monitoringu umieszczona jest również w pomieszczeniach Complex Clinic Lublin w miejscu widocznym dla pacjentów i innych osób w nich przebywających.

§ 12

Kierownik **Complex Clinic** może określić szczegółowe zasady, standardy postępowania i procedury wykonywane w poszczególnych jednostkach i komórkach organizacyjnych **Complex Clinic** w celu zapewnienia właściwego poziomu i jakości świadczeń zdrowotnych.

Prowadzenie dokumentacji medycznej oraz opłaty za jej udostępnianie

§ 13

1. **Complex Clinic** – w zakresie wynikającym z rodzaju świadczonych Usług oraz zasad ich świadczenia wskazanych w § 9-10 – prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych oraz zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w przypadku udzielania świadczeń finansowanych ze środków publicznych także zgodnie z wymogami określonymi przez płatnika świadczeń.
2. **Complex Clinic** udostępnia dokumentację o której mowa w ust. 1:
 - a) pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez pacjenta; po śmierci pacjenta, prawo do wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez pacjenta;
 - b) podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;

- c) organom władzy publicznej, 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 kontroli i nadzoru;
 - d) podmiotom, uprawnionym w myśl ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej do przeprowadzania na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia kontroli podmiotu leczniczego, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli;
 - e) Agencji Oceny Technologii Medycznych i Taryfikacji, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez nią zadań określonych w art. 31n ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1510 i 1515);
 - f) Agencji Badań Medycznych w zakresie określonym ustawą z dnia 21 lutego 2019 r. o Agencji Badań Medycznych (Dz. U. poz. 447);
 - 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 przeglądu akredytacyjnego podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych na podstawie przepisów albo procedury uzyskiwania innych certyfikatów jakości w zakresie niezbędnym do jej przeprowadzenia;
 - n) osobom wykonującym czynności kontrolne na podstawie ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia w zakresie niezbędnym do ich przeprowadzenia;
 - o) spadkobiercom w zakresie prowadzonego postępowania przed wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych;
 - p) członkom zespołów kontroli zakażeń szpitalnych, o których mowa w ustawie z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (Dz. U. z 2022 r. poz. 1657 z późn. zm.), w zakresie niezbędnym do wykonywania ich zadań.
 - q) szkole wyższej lub instytutowi badawczemu do wykorzystania w celach naukowych – bez ujawniania nazwiska i innych danych umożliwiających identyfikację osoby, której dokumentacja dotyczy.
3. Po śmierci pacjenta dokumentacja medyczna jest udostępniana osobie upoważnionej przez pacjenta za życia lub osobie, która w chwili zgonu pacjenta była jego przedstawicielem ustawowym. Dokumentacja medyczna jest udostępniana także osobie

bliskiej, chyba że udostępnieniu sprzeciwi się inna osoba bliska lub sprzeciwił się temu pacjent za życia. W przypadku sporu między osobami bliskimi o udostępnienie dokumentacji medycznej, zgodę na udostępnienie wyraża sąd, o którym mowa w art. 628 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego, w postępowaniu nieprocesowym na wniosek osoby bliskiej lub osoby wykonującej zawód medyczny. Osoba wykonująca zawód medyczny może wystąpić z wnioskiem do sądu także w przypadku uzasadnionych wątpliwości, czy osoba występująca o udostępnienie dokumentacji lub sprzeciwiająca się jej udostępnieniu jest osobą bliską. W przypadku gdy pacjent za życia sprzeciwił się udostępnieniu dokumentacji medycznej, o którym mowa w ust. 2, sąd, o którym mowa w art. 628 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego, w postępowaniu nieprocesowym na wniosek osoby bliskiej, może wyrazić zgodę na udostępnienie dokumentacji medycznej i określić zakres jej udostępnienia, jeżeli jest to niezbędne:

- 1) w celu dochodzenia odszkodowania lub zadośćuczynienia, z tytułu śmierci pacjenta;
- 2) dla ochrony życia lub zdrowia osoby bliskiej.

4. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:

- a) do wglądu, w tym także do baz danych w zakresie ochrony zdrowia, w siedzibie zakładu leczniczego **Complex Clinic Lublin**, z zapewnieniem pacjentowi lub innym uprawnionym organom lub podmiotom możliwości sporządzenia notatek lub zdjęć;
- b) przez sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku;
- c) przez wydanie oryginału za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, na żądanie organów władzy publicznej albo sądów powszechnych, a także w przypadku gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia pacjenta;
- d) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
- e) na informatycznym nośniku danych.

5. Za udostępnienie dokumentacji medycznej **Complex Clinic** nie pobiera opłat.

Wysokość opłat oraz organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych odpłatnych

§ 14

1. Jeżeli **Complex Clinic** podejmuje się udzielania świadczeń zdrowotnych w dziedzinach określonych w § 4, obowiązują następujące zasady:

- a) Complex Clinic może udzielać świadczeń zdrowotnych nieodpłatnie lub odpłatnie;
- b) świadczenia zdrowotne finansowane ze środków publicznych (świadczenia zdrowotne nieodpłatne) udzielane są osobom ubezpieczonym w Narodowym Funduszu Zdrowia bądź innym osobom uprawnionym, na podstawie umowy o udzielenie świadczeń zdrowotnych zawartej z Narodowym Funduszem Zdrowia;
- c) za udzielone świadczenia zdrowotne inne niż finansowane ze środków publicznych (świadczenia zdrowotne odpłatne) pacjenci wnoszą opłaty zgodnie z ustalonym cennikiem opłat, który stanowi Załącznik do Regulaminu organizacyjnego i zostanie

- udostępniony pacjentom w tym samym trybie co Regulamin organizacyjny nie później niż przed przystąpieniem do udzielania świadczeń zdrowotnych;
- d) udzielanie świadczeń zdrowotnych odpłatnych organizowane jest w taki sposób, aby nie ograniczać dostępności do świadczeń finansowanych ze środków publicznych, w sposób zapewniający poszanowanie zasady sprawiedliwego, równego, niedyskryminującego i przejrzystego dostępu do świadczeń opieki zdrowotnej oraz zgodnie z kryteriami medycznymi;
 - e) udzielanie świadczeń zdrowotnych odpłatnych pozostaje bez wpływu na kolejność pozycji na prowadzonej przez Complex Clinic liście oczekujących na udzielenie świadczenia finansowanego ze środków publicznych;
 - f) świadczenia zdrowotne odpłatne udzielane będą w miarę możliwości w dniu zgłoszenia lub w innym terminie uzgodnionym z pacjentem, według ustalonej kolejności w dniach i godzinach ich udzielania;
 - g) pacjent ma prawo do pełnej informacji dotyczącej jego prawa do uzyskania świadczenia finansowanego ze świadczeń publicznych oraz warunkach uzyskania takiego świadczenia;
 - h) Complex Clinic nie może odmówić udzielenia świadczenia zdrowotnego osobie, która potrzebuje natychmiastowego udzielenia takiego świadczenia ze względu na zagrożenie życia lub zdrowia;
 - i) za świadczenia zdrowotne udzielone odpłatnie, Complex Clinic wystawia rachunek, w którym, na wniosek pacjenta, wyszczególnia zrealizowane procedury diagnostyczne i terapeutyczne; rachunek jest zgodny z aktualną wysokością opłat podaną do wiadomości zgodnie z niniejszym Regulaminem; Complex Clinic nie różnicuje opłat za udzielane świadczenia zdrowotne w zależności od obywatelstwa lub państwa zamieszkania pacjenta.
2. O dostępnych dla pacjenta metodach płatności – w odniesieniu do świadczeń realizowanych odpłatnie – Complex Clinic informuje zgodnie z § 15 ust. 2.
 3. W przypadku, jeżeli pacjent dokonał uprzedniego uiszczenia wynagrodzenia/ceny na rzecz Complex Clinic, a nie dojdzie do ostatecznej realizacji świadczenia, Complex Clinic niezwłocznie zwraca pacjentowi uiszczone przez niego należności w tej samej formie, w jakiej zostały one wpłacone.
 4. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio do osoby zawierającej umowę z Complex Clinic na rzecz pacjenta.

§ 15

1. **Complex Clinic**, na wniosek pacjenta, udziela:
 - 1) szczegółowych informacji na temat udzielanych świadczeń zdrowotnych, w szczególności informacji dotyczących stosowanych metod diagnostycznych lub terapeutycznych oraz jakości i bezpieczeństwa tych metod;
 - 2) niezbędnych informacji na temat zawartych umów ubezpieczenia;
 - 3) informacji objętych wpisem do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą, dotyczącym Complex Clinic.
2. Aktualne informacje w zakresie:
 - 1) rodzaju działalności leczniczej oraz zakresu udzielanych przez Complex Clinic świadczeń zdrowotnych,

- 2) dostępnych kanałach rejestracji pacjentów,
- 3) dostępnych metodach płatności,
- 4) wysokość ewentualnej opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej,
- 5) wysokość opłat za świadczenia zdrowotne udzielane za częściową albo całkowitą odpłatnością;

Complex Clinic podaje się do wiadomości pacjentów przez ich wywieszenie w widoczny sposób w miejscu udzielania świadczeń, na swojej stronie internetowej lub inny dodatkowy sposób.

§ 16

1. Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego został nadany przez jego Kierownika.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.

Lublin, 17 sierpnia 2026 r.