

# REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTU LECZNICZEGO

## GALERIA UŚMIECHU SP. Z O.O.

### § 1

#### [Treść Regulaminu]

Niniejszy regulamin (dalej **Regulamin**) określa:

- 1) firmę Podmiotu Leczniczego;
- 2) cele i zadania Podmiotu Leczniczego;
- 3) strukturę organizacyjną Zakładu Leczniczego;
- 4) rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
- 5) miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych;
- 6) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach lub komórkach organizacyjnych Zakładu Leczniczego;
- 7) organizację i zadania poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych Zakładu Leczniczego oraz warunki współdziałania tych jednostek lub komórek;
- 8) warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych;
- 9) wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej;
- 10) wysokość opłat za świadczenia zdrowotne, które mogą być, udzielane za częściową albo całkowitą odpłatnością;
- 11) sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi Zakładu Leczniczego

przez podmiot leczniczy pod firmą Galeria Uśmiechu sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Burakowska nr 5/7, 01-066 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000856823 NIP: 5272935523, REGON: 386879088 (zwany dalej **Podmiot Leczniczy**), wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem 000000232757

### §2

#### [Podstawy prawne]

Podmiot Leczniczy działa na podstawie obowiązujących powszechnie przepisów prawa oraz wdrożonych regulacji wewnętrznych, w szczególności:

- 1) ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 633);
- 2) ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 790 z późn. zm.);
- 3) ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 849 z późn. zm.);
- 4) aktów wykonawczych wydanych na podstawie ustaw wymienionych w pkt 1) – 3) powyżej;
- 5) Regulaminu.

### §3

#### [Cele i zadania Podmiotu Leczniczego]

1. Celem Podmiotu Leczniczego jest wykonywanie działalności leczniczej w rodzaju ambulatoryjnej opieki zdrowotnej oraz działanie na rzecz ochrony zdrowia, poprzez udzielanie świadczeń zdrowotnych w obszarze stomatologii.
2. Podmiot Leczniczy realizuje następujące zadania:
  - 1) diagnostyka i leczenie;
  - 2) udzielanie indywidualnych porad i konsultacji;
  - 3) współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą;
  - 4) podejmowanie działań edukacyjnych w zakresie profilaktyki i promocji zdrowia.

### §4

#### [Rodzaj działalności leczniczej i zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych]

1. Podmiot Leczniczy wykonuje działalność leczniczą w rodzaju: ambulatoryjne świadczenia zdrowotne.
2. Podmiot Leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych z obszaru stomatologii, w zakresie chorób zębów, jamy ustnej, części twarzowej czaszki oraz okolic przyległych, a ponadto skóry.

### §5

#### [Struktura organizacyjna Podmiotu Leczniczego i Zakładów Lecznicznych]

1. W ramach Podmiotu Leczniczego funkcjonują zakłady lecznicze (dalej **Zakłady Lecznicze**):
  - 1) Galeria Uśmiechu przy ul. Płk Francesco Nullo nr 42/U7, 31-543 Kraków, REGON: 386879088 (zwany dalej **Galeria Uśmiechu Kraków**);
  - 2) Galeria Uśmiechu przy ul. 29 Listopada nr 33, 33-300 Nowy Sącz, REGON: 386879088 (zwany dalej **Galeria Uśmiechu Nowy Sącz**);
2. W Zakładach Lecznicznych funkcjonują jednostki organizacyjne:
  - 1) Galeria Uśmiechu (nazwa zakładu) – Centrum Galeria Uśmiechu Kraków (nazwa jednostki);
  - 2) Galeria Uśmiechu (nazwa zakładu) – Centrum Galeria Uśmiechu Nowy Sącz (nazwa jednostki)
3. W jednostkach organizacyjnych funkcjonują komórki organizacyjne:
  - 1) Centrum Galeria Uśmiechu Kraków (nazwa jednostki):
    - a) 1800 Poradnia stomatologiczna;
    - b) 1810 Poradnia periodontologiczna oraz chorób błon śluzowych przyzębia;
    - c) 1820 Poradnia ortodontyczna;
    - d) 1830 Poradnia protetyki stomatologicznej;
    - e) 1840 Poradnia chirurgii stomatologicznej;
    - f) 7220 Pracownia tomografii komputerowej;
    - g) 7240 Pracownia rentgenodiagnostyki ogólnej;
    - h) 9000 Poradnia medycyny estetycznej
  - 2) Centrum Galeria Uśmiechu Nowy Sącz (nazwa jednostki):
    - a) 1800 Poradnia stomatologiczna;
    - b) 1810 Poradnia periodontologiczna oraz chorób błon śluzowych przyzębia;
    - c) 1820 Poradnia ortodontyczna;
    - d) 1830 Poradnia protetyki stomatologicznej;
    - e) 1840 Poradnia chirurgii stomatologicznej;

- f) 7220 Pracownia tomografii komputerowej;
  - g) 7240 Pracownia rentgenodiagnostyki ogólnej;
  - h) 9000 Poradnia medycyny estetycznej
4. Świadczenia zdrowotne udzielane są w lokalizacjach określonych w ust. 1 niniejszego paragrafu, w następujące dni tygodnia:
- 1) Centrum Galeria Uśmiechu Kraków  
poniedziałek – piątek (w godzinach 9:00 – 21:00)  
sobota (w godzinach 9:00 – 15:00)
  - 2) Centrum Galeria Uśmiechu Nowy Sącz  
poniedziałek – piątek (w godzinach 8:00 – 20:00)  
sobota (w godzinach 8:00 – 14:00)

## §6

### [Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych]

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są przez osoby wykonujące zawód lekarza dentysty lub higienistki stomatologicznej, posiadające aktualne uprawnienia i kwalifikacje do ich udzielania oraz spełniające wymagania zdrowotne. Świadczenia zdrowotne udzielane są w poszczególnych komórkach organizacyjnych, zgodnie z profilem medycznym danej komórki.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są pacjentom z najwyższą starannością oraz zgodnie z obowiązującymi standardami, mając na uwadze przede wszystkim dobro pacjentów, w warunkach odpowiadających obowiązującym w tym zakresie przepisom prawa. Osoby udzielające świadczeń zdrowotnych kierują się powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, zasadami aktualnej wiedzy medycznej oraz etyki zawodowej.
3. Podmiot leczniczy podejmuje działania zmierzające do podnoszenia jakości świadczonych usług, w szczególności przez monitorowanie jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych, podnoszenie kwalifikacji zawodowych personelu oraz dbałość o poszanowanie praw pacjentów.
4. Świadczenia zdrowotne udzielane są pod warunkiem wyrażenia poinformowanej zgody na dane świadczenie zdrowotne przez pacjenta/przedstawiciela ustawowego pacjenta.
5. Świadczenia zdrowotne udzielane są po uprzedniej rejestracji, w ustalonych terminach. Pacjent zobowiązany jest stosować się do terminów umówionych wizyt i niezwłocznie informować recepcję Zakładu Leczniczego o okolicznościach mogących skutkować ich niedochowaniem.
6. Rejestracja pacjentów jest dokonywana osobiście przez pacjenta/przedstawiciela ustawowego lub telefonicznie pod nr: 12 429 14 70 (Zakład Galeria Uśmiechu Kraków) lub 18 506 55 18 (Zakład Galeria Uśmiechu Nowy Sącz). Pacjent zobowiązany jest podać przy rejestracji swoje dane w zakresie umożliwiającym kontakt ze strony Zakładu Leczniczego (numer telefonu, adres e-mail, etc.).
7. Świadczenia zdrowotne umawiane są według kolejności zgłoszeń. Jeśli istnieją ku temu wskazania medyczne, w szczególności w sytuacjach bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia, kierownik Zakładu Leczniczego lub inny lekarz, w przypadku niedostępności kierownika, może zarządzić natychmiastowe udzielenie świadczeń zdrowotnych. W takiej sytuacji udzielenie świadczenia zdrowotnego następuje poza kolejnością.
8. Zakłady Lecznicze dokładają starań, by umówione wizyty odbywały się zgodnie z wyznaczonymi terminami, jednak z uwagi na możliwość przedłużania się innych wizyt lub wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, zastrzegają sobie prawo do ich przesuwania w ramach danego

dnia. Zakłady Lecznicze zastrzegają sobie też prawo do przekładania wizyt na inny dzień w przypadku zaistnienia takiej potrzeby, w szczególności: udzielania świadczeń zdrowotnych w ramach indywidualnego modelu leczenia protetycznego, niedyspozycyjności lekarza, jak również z przyczyn, za które nie ponoszą odpowiedzialności, w tym z powodu siły wyższej lub z przyczyn, o których mowa w ust. 7 powyżej. O zmianie terminu wizyty Zakład Leczniczy niezwłocznie informuje pacjenta/przedstawiciela ustawowego pacjenta. W przypadkach, o których mowa w niniejszym ustępie, pacjent uprawniony jest do żądania udzielenia świadczenia zdrowotnego w umówionym terminie przez innego lekarza, chyba że jest to niemożliwe z przyczyn organizacyjnych.

9. Zakłady Lecznicze udzielają świadczeń zdrowotnych na podstawie umowy zawartej przez Podmiot Leczniczy z pacjentem/przedstawicielem ustawowym pacjenta, przed udzielaniem świadczenia.
10. Przed udzieleniem świadczenia zdrowotnego lekarz przeprowadza wywiad z pacjentem oraz w razie potrzeby kieruje na niezbędne badania diagnostyczne w celu ustalenia rozpoznania. Kierując pacjenta na badania diagnostyczne, lekarz poucza pacjenta o ich zakresie, ryzyku i możliwości wystąpienia powikłań, a nadto o obowiązku i terminie zgłoszenia się do Zakładu Leczniczego po uzyskaniu wyników badań diagnostycznych.
11. Zakład Leczniczy informuje pacjenta/przedstawiciela ustawowego jakie świadczenia zdrowotne wchodzi lub mogą wejść w zakres zalecanego leczenia, jakie wiąże się z nimi ryzyko i możliwości wystąpienia powikłań, a nadto jaka jest ich przewidywana łączna cena oraz okres trwania. Zakres, rodzaj, okres trwania oraz łączna cena świadczeń zdrowotnych mogą ulec zmianie w przypadku zmiany stanu zdrowia pacjenta lub z innych przyczyn, które ujawnią się po przekazaniu pacjentowi lub przedstawicielowi ustawowemu pacjenta informacji w tym zakresie i z medycznego punktu widzenia będą taką zmianę uzasadniały.
12. Informacji o stanie zdrowia pacjenta udzielają osobom uprawnionym wyłącznie lekarze. Podmiot Leczniczy chroni dane pacjentów, w szczególności dane zawarte w dokumentacji medycznej, przed osobami nieposiadającymi upoważnienia do zapoznania się z ich treścią. Podmiot leczniczy przetwarza dane osobowe pacjentów zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
13. Pacjent uprawniony jest do rezygnacji ze świadczeń zdrowotnych oraz cofnięcia zgody na leczenie w każdej chwili.
14. Podmiot Leczniczy zachowuje prawo do odmowy udzielenia dalszych świadczeń zdrowotnych, jeżeli okaże się, że pacjent nie może zostać ze względów medycznych zakwalifikowany do dalszego leczenia.
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.

## **§7**

### **[Organizacja i zadania poszczególnych jednostek i komórek organizacyjnych]**

1. Jednostki i komórki organizacyjne funkcjonujące w ramach Zakładu Leczniczego współpracują ze sobą w celu zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania Podmiotu Leczniczego pod względem diagnostyczno-leczniczym, pielęgnacyjnym, rehabilitacyjnym oraz administracyjno-

gospodarczym, w szczególności w zakresie realizacji celów oraz zadań Podmiotu Leczniczego, w tym współdziałają na rzecz zapewnienia ciągłości udzielania świadczeń opieki zdrowotnej.

2. Komórki organizacyjne realizują następujące zadania:
  - 1) udzielanie świadczeń zdrowotnych – zgodnie z profilem danej komórki;
  - 2) prowadzenie dokumentacji medycznej zgodnie z właściwymi przepisami prawa;
  - 3) dbałość o przestrzeganie praw pacjenta;
  - 4) właściwe i racjonalne gospodarowaniem produktami leczniczymi, wyrobami medycznymi i innymi zasobami – w tym zapewnienie ich przechowywania we właściwych warunkach;
  - 5) dbałość o właściwą eksploatację i obsługę sprzętu;
  - 6) utrzymywanie odpowiedniego wyposażenia gabinetów stomatologicznych;
  - 7) systematyczne dążenie do doskonalenia kwalifikacji zawodowych personelu oraz jakości świadczonych usług;
  - 8) inne wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz specjalistycznego charakteru udzielanych świadczeń zdrowotnych.

## **§8**

### **[Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą]**

1. W celu zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, Zakład Leczniczy może kierować pacjentów do skorzystania z określonych świadczeń zdrowotnych, niedostępnych w ramach Podmiotu Leczniczego a niezbędnych do udzielenia świadczeń zdrowotnych przez Podmiot Leczniczy, do innej placówki medycznej.
2. Podmiot Leczniczy współpracuje z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, w tym może zawierać umowy na wykonywanie usług medycznych z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, jeżeli przysłuży się to zabezpieczeniu prawidłowego toku leczenia.

## **§9**

### **[Udostępnienie dokumentacji medycznej]**

1. Dokumentacja medyczna udostępniana jest osobom uprawnionym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
  - 1) do wglądu, w tym także do baz danych w zakresie ochrony zdrowia, w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych albo w siedzibie podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych;
  - 2) przez sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku;
  - 3) 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;
  - 4) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
  - 5) na informatycznym nośniku danych.
3. Dokumentacja medyczna prowadzona w postaci papierowej może być udostępniona przez sporządzenie kopii w formie odwzorowania cyfrowego (skanu) i przekazanie za pośrednictwem

środków komunikacji elektronicznej lub na informatycznym nośniku danych, na żądanie pacjenta lub innych uprawnionych organów lub podmiotów.

4. Udostępnienie dokumentacji medycznej do wglądu następuje w uzgodnionym terminie. Osoba przeglądająca dokumentację medyczną ma prawo robić notatki oraz sporządzać fotokopie za pomocą własnego sprzętu. W czasie przeglądania dokumentacji medycznej obecny jest personel Zakładu Leczniczego.
5. Za udostępnienie dokumentacji medycznej poprzez:
  - 1) sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku;
  - 2) na informatycznym nośniku danych;Podmiot Leczniczy pobiera opłatę w wysokości:
  - a) za jedną stronę wyciągu albo odpisu – 0,002;
  - b) za jedną stronę kopii albo wydruku – 0,00007;
  - c) za udostępnienie dokumentacji medycznej na informatycznym nośniku danych – 0,0004;przebieżnego wynagrodzenia w poprzednim kwartale, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski", począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło ogłoszenie. Wysokość opłaty uwzględnia podatek od towarów i usług, jeżeli usługa jest opodatkowana tym podatkiem. Aktualna wysokość opłaty określona jest w Załączniku nr 1 do Regulaminu (Wysokość opłat za udostępnienie dokumentacji medycznej).
6. Opłaty, o której mowa w ust. 6 powyżej, nie pobiera się:
  - 1) w przypadku udostępnienia dokumentacji medycznej pacjentowi albo jego przedstawicielowi ustawowemu po raz pierwszy w żądanym zakresie;
  - 2) w innych przypadkach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

## **§10**

### **[Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat]**

1. Podmiot leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie, zgodnie z cennikiem (**Cennik**), który dostępny jest w rejestracji każdego Zakładu Leczniczego. Ustalając wysokość opłat, bierze się pod uwagę konieczny do wykonania świadczenia nakład pracy personelu medycznego, zużycie sprzętu i urządzeń medycznych, wartość wykorzystanych wyrobów medycznych, czas trwania opieki medycznej oraz stopień skomplikowania zabiegu.
2. Ostateczna cena świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Podmiot Leczniczy uzależniona jest od rodzaju i zakresu przedmiotowych świadczeń, który ustalany jest przez lekarza prowadzącego w porozumieniu z pacjentem/przedstawicielem ustawowym pacjenta.
3. 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 leczenia.

## **§11**

### **[Sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego]**

1. Pracami Zakładu Leczniczego oraz działających w jego strukturze jednostek organizacyjnych i komórek organizacyjnych kieruje kierownik danego Zakładu Leczniczego.

2. Do osób wskazanych w ust. 1 powyżej należy zapewnienie prawidłowego działania Zakładu Leczniczego i jednostek oraz komórek organizacyjnych działających w jego strukturze, w tym w szczególności:
  - 1) nadzór nad jakością udzielanych świadczeń zdrowotnych w ramach Zakładu Leczniczego;
  - 2) kontrola wykonywania zadań przez podległych pracowników/współpracowników;
  - 3) kontrola przestrzegania przez personel obowiązujących przepisów prawa, w tym m.in. prawidłowości prowadzenia dokumentacji medycznej;
  - 4) zachęcanie pracowników/współpracowników do podnoszenia kwalifikacji zawodowych;
  - 5) zgłaszanie właściwym izbom lekarskim przypadków naruszenia zasad etyki przez podległych pracowników/współpracowników.

## **§12**

### **[Monitoring]**

1. Zakłady lecznicze stosują system monitoringu wizyjnego obejmujący pomieszczenia ogólnodostępne.
2. Celem wprowadzenia monitoringu wizyjnego jest zapewnienie bezpieczeństwa osób przebywających na terenie Zakładów Lecznicznych oraz mienia np. przed kradzieżą, pożarem i wszelkimi innymi niepożądanymi zdarzeniami zagrażającymi bezpieczeństwu na terenie Zakładów Lecznicznych oraz zachowanie w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić Zakłady Leczniczne na szkodę (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia 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, Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej L 119/1, art. 22<sup>2</sup> § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy, art. 23a ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej).
3. Nagranie z monitoringu są przechowywane maksymalnie przez okres 3 miesięcy licząc od dnia nagrania. Po upływie wskazanego terminu dane podlegają usunięciu. Nie dotyczy to sytuacji, gdy nagranie będzie służyć jako dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie przepisów prawa lub Zakład Leczniczny poweźmie wiadomość, iż nagranie może stanowić dowód w takim postępowaniu – wówczas nagranie będzie przechowywane do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.

## **§13**

### **[Procedura składania skarg]**

1. Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy mają prawo złożyć skargę dotyczącą działania Podmiotu Leczniczego, Zakładów Lecznicznych lub ich personelu.
2. Przedmiotem skargi mogą być zarówno uchybienia o charakterze administracyjnym, jak i medycznym, w tym dotyczące naruszenia praw pacjenta.
3. Skargę można złożyć:
  - 1) osobiście – w rejestracji Zakładu Leczniczego;
  - 2) w drodze przesyłki pocztowej;
  - 3) w drodze wiadomości e-mail na adres: [biuro@galeriausmiechu.pl](mailto:biuro@galeriausmiechu.pl)

4. Podmiot Lecznicy ustosunkowuje się do treści złożonej skargi na piśmie. O sposobie rozpatrzenia skargi Podmiot Lecznicy niezwłocznie powiadamia skarżącego, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji, chyba że dochowanie tego terminu okaże się niemożliwe lub znacznie utrudnione. O okoliczności tej Podmiot Lecznicy poinformuje skarżącego.

#### **§14**

#### **[Postanowienia końcowe]**

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01-08-2022.
2. Załącznik do Regulaminu stanowi jego integralną część.
3. Regulamin jest udostępniany w następujący sposób:
  - 1) na życzenie petenta – w recepcji Zakładu Leczniczego;
  - 2) na stronie internetowej Zakładu Leczniczego.

Załącznik:

1. Wysokość opłat za udostępnienie dokumentacji medycznej