REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTU LECZNICZEGO GCPMED SP. Z O.O. PROWADZĄCEGO CENTRUM MEDYCZNE IMED24

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin (dalej jako „**Regulamin**") nadany w trybie art. 23 i 24 Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej, określa organizację udzielania świadczeń (w tym zdrowotnych) przez podmiot leczniczy działający pod firmą: **GCPMED Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie**, ul. prof. Michała Życzkowskiego 29, 31-864 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001217723, posiadającą NIP: 6793354255, REGON: 543755011 (dalej jako „**GCPMED**"), w ramach zakładu leczniczego pod nazwą: GCPMed, ul. prof. Michała Życzkowskiego 29, 31-864 Kraków, REGON: 54375501100014 (dalej jako „**Zakład**"), w którym funkcjonuje jednostka organizacyjna pod nazwą: **Centrum Medyczne iMed24**, ul. prof. Michała Życzkowskiego 29, 31-864 Kraków (dalej jako „**iMed24**"), w tym w szczególności:
   a) cele i zadania GCPMED,
   b) strukturę organizacyjną Zakładu,
   c) rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych,
   d) miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych,
   e) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach lub komórkach organizacyjnych Zakładu,
   f) organizację i zadania poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych Zakładu oraz warunki współdziałania tych jednostek lub komórek dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu pod względem diagnostyczno-leczniczym, pielęgnacyjnym i administracyjno – gospodarczym,
   g) 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,
   h) zasady prowadzenia dokumentacji medycznej oraz wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej prowadzonej w sposób określony w art. 28 ust. 4 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
   i) organizację procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w ramach pobierania za nie opłat,
   j) wysokość opłat za świadczenia zdrowotne,
   k) sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi Zakładu,
   l) sposób obserwacji pomieszczeń Zakładu za pomocą urządzeń umożliwiających rejestrację obrazu (monitoring).
2. Podstawą prawną dla ustanowienia niniejszego Regulaminu są:
   a) ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej,
   b) ustawa z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
   c) ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 roku o systemie informacji w ochronie zdrowia,
   d) ustawa z dnia 7 kwietni 2022 roku o wyrobach medycznych,

e) ustawa z dnia 5 grudnia 1996 roku o zawodach lekarza i lekarza dentysty,
f) ustawa z dnia 15 lipca 2011 roku o zawodach pielęgniarki i położnej,
g) ustawa z dnia 25 września 2015 roku o zawodzie fizjoterapeuty,
h) ustawa z dnia 8 czerwca 2001 roku o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów,
i) rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27kwietnia 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO",
j) ustawa z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych
k) rozporządzenie ministra zdrowia z dnia 6 kwietnia 2020 roku w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania w aktualnie obowiązującym brzemieniu.

3. Zakład działa na podstawie aktów prawnych wskazanych w punkcie 2 powyżej oraz na zasadach niniejszego Regulaminu.
4. Podmiot prowadzący Zakład – GCPMED Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie jako podmiot prowadzący działalność leczniczą wpisany został do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Małopolskiego pod numerem księgi rejestrowej: 000000303512.
5. Zakresem obowiązywania niniejszego Regulaminu objęte są:
   a) wszystkie osoby zatrudnione lub współpracujące z GCPMED w ramach bądź na rzecz prowadzonej działalności leczniczej niezależnie od podstawy prawnej,
   b) pacjenci, którzy zwracają się o udzielnie świadczenia lub którym udzielane są świadczenia zdrowotne w ramach GCPMED, a także osoby towarzyszące i osoby trzecie przebywające na terenie Zakładu.

II. STRUKTURA ORGANIZACYJNA GCPMED

1. GCPMED obejmuje funkcjonowanie:
   a) poradni – w ramach jednostki organizacyjnej iMed24:
      - pediatrycznej,
      - chorób wewnętrznych,
      - pulmonologicznej,
      - gastroenterologicznej,
      - alergologicznej,
      - diabetologicznej,
      - endokrynologicznej,
      - hepatologicznej,
      - geriatrycznej,
      - hematologicznej,
      - immunologicznej,
      - kardiologicznej,
      - nadciśnienia tętniczego,
      - chorób naczyń,
      - nefrologicznej,
      - medycyny pracy,

- dermatologicznej,
- neurologicznej,
- leczenia bólu,
- onkologicznej,
- reumatologicznej,
- chorób zakaźnych,
- chorób tropikalnych,
- medycyny sportowej,
- neonatologicznej,
- ginekologiczno-położniczej,
- ginekologicznej,
- profilaktyki chorób piersi,
- laktacyjnej,
- chirurgii ogólnej,
- proktologicznej,
- chirurgii ręki,
- neurochirurgicznej,
- chirurgii urazowo-ortopedycznej,
- osteoporozy,
- preluksacyjnej,
- okulistycznej,
- otolaryngologicznej,
- urologicznej,
- zdrowia psychicznego,
- stomatologicznej,
- protetyki stomatologicznej,
- chirurgii stomatologicznej,
- chorób metabolicznych,
- (gabinetu) lekarza podstawowej opieki zdrowotnej,
- (gabinetu) pielęgniarki podstawowej opieki zdrowotnej,
- (gabinetu) położnej podstawowej opieki zdrowotnej,

  a także gabinetu zabiegowego wraz z punktem pobrań materiałów do badań oraz pracowni USG, tomografii komputerowej, rentgenodiagnostyki ogólnej, rezonansu magnetycznego, pantomografii, mammografii, densytometrii, endoskopii, punktu szczepień, pielęgniarskiej opieki długoterminowej domowej, zespołu długoterminowej opieki domowej, opieki domowej rodzinnej, gabinetu diagnostyczno- zabiegowego w pracowni endoskopii,

b) rejestracji (jako jednostki administracyjnej),

c) samodzielnych stanowisk pracy

- w siedzibie GCPMED (ul. prof. Michała Życzkowskiego 29, 31-864 Kraków).

2. Zarząd GCPMED pełni funkcję kierownika Zakładu.
3. Zarząd Spółki powierza Dyrektorowi CM kierowanie Zakładem.
4. Powyższe powierzenie obejmuje pełnienie funkcji Kierownika Zakładu leczniczego w rozumieniu przepisów ustawy o działalności leczniczej i wiąże się z prawem oraz obowiązkiem jednoosobowego prowadzenia spraw i reprezentowania Spółki w zakresie bieżącej działalności Zakładu.

5. Dyrektor CM może powoływać kierowników poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych. W przypadku powołania kierowników jednostek lub komórek organizacyjnych, Zarząd GCPMED określi zakres ich obowiązków oraz udzieli im stosownych pełnomocnictw i upoważnień.
6. Dyrektor CM podejmuje wszelkie ostateczne decyzje dotyczące Zakładu oraz ponosi za nie odpowiedzialność zgodnie z Umową spółki.
7. Podczas nieobecności członków Zarządu, funkcję kierownika Zakładu pełni Dyrektor Administracyjny lub jednorazowo inny członek personelu upoważniony pisemnie przez Dyrektora CM, lub w przypadku jego nieobecności – innego członka Zarządu.
8. Do obowiązków i uprawnień Zarządu, jako kierownika Zakładu należy w szczególności:
   a) realizacja zadań i celów Zakładu, dla których został utworzony oraz określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym w ramach niniejszego Regulaminu,
   b) organizowanie i kierowanie pracą jednostek diagnostyczno – leczniczych, administracyjnych oraz samodzielnych stanowisk pracy w ramach Zakładu, w tym podległego personelu,
   c) zapewnienie racjonalnego wykorzystania czasu pracy oraz sprawowanie nadzoru nad personelem placówki,
   d) podejmowanie decyzji w sprawach zatrudnienia i organizacji pracy personelu,
   e) przyjmowanie skarg i zażaleń oraz prowadzenie korespondencji z nimi związanej,
   f) nadzór i wydawanie zarządzeń wewnętrznych regulujących bieżącą działalność Zakładu,
   g) zapewnienie realizacji przez GCPMED, jako administratora danych osobowych, obowiązków wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych, w szczególności poprzez zatwierdzanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewnianie niezbędnych zasobów oraz nadzór nad funkcjonowaniem systemu ochrony danych osobowych, z uwzględnieniem niezależności Inspektora Ochrony Danych.,
   h) nadzór nad jakością udzielania świadczeń,
   i) zatwierdzanie harmonogramów pracy personelu udzielającego świadczeń,
   j) działanie na rzecz podnoszenia kwalifikacji zawodowych personelu,
   k) nadzór nad gospodarką lekową,
   l) nadzór nad utrzymaniem urządzeń, sprzętu, aparatury medycznej i zajmowanych pomieszczeń w należytym stanie technicznym z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz bezpieczeństwa przeciwpożarowego,
   m) dbanie o udzielanie świadczeń wyłącznie przez personel o niezbędnych kwalifikacjach zawodowych,
   n) podejmowanie decyzji w odniesieniu do innych spraw związanych z organizacją i funkcjonowaniem Zakładu, w tym obowiązków nakładanych na podmiot przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa niezastrzeżonych na rzecz innych podmiotów.
7. Dyrektor CM jest bezpośrednimi przełożonymi całego personelu Zakładu.
8. Dyrektor CM zobowiązuje każdego pracownika jednostki diagnostyczno-leczniczej do zachowania prawidłowości i odpowiedniej jakości udzielanych świadczeń, koordynacji pracy personelu pomocniczego zatrudnionego przez podmiot leczniczy oraz nadzoru nad prawidłowością prowadzenia dokumentacji (w szczególności medycznej) i przetwarzania danych w niej zawartych w zakresie wykonywanych świadczeń.

9. Dyrektor CM – Dyrektorowi Administracyjnemu jako kierownikowi jednostki administracyjnej obowiązek nadzoru nad prawidłowością i jakością świadczonych przez tę jednostkę usług, koordynacją pracy personelu GCPMED w zakresie organizacyjno – administracyjnym oraz nadzoru nad prawidłowością prowadzenia oraz przechowywania i zabezpieczania dokumentacji i przetwarzania danych w niej zawartych z zachowaniem ścisłej współpracy z pracownikami jednostek diagnostyczno – leczniczych od strony organizacji administracyjnej. Zadania związane z bieżącą organizacją przetwarzania danych osobowych, zabezpieczaniem dokumentacji i nadzorowaniem przestrzegania procedur mogą być powierzane właściwym osobom lub komórkom organizacyjnym. Powierzenie tych zadań nie wyłącza odpowiedzialności GCPMED jako administratora danych osobowych ani nie narusza niezależności i ustawowych zadań Inspektora Ochrony Danych, określonych w art. 38 i 39 RODO.
10. GCPMED może otwierać filie, pracownie, gabinety.
11. Pomieszczenia placówki przystosowane zostały do potrzeb osób niepełnosprawnych, w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich.
12. Poszczególne komórki organizacyjne w ramach Zakładu, jednostki administracyjne oraz personel GCPMED obowiązane są do współdziałania dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania Zakładu pod względem diagnostyczno – leczniczym i administracyjno – gospodarczym, w tym także do współpracowania ze sobą w procesie diagnostyczno-leczniczym pacjenta i w sprawach administracyjnych, z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa oraz praw pacjenta.
13. Za prawidłowe współdziałanie komórek organizacyjnych Zakładu odpowiedzialny jest Dyrektor Centrum Medycznego.
14. Za świadczenia udzielane w ramach Zakładu Pacjent dokonuje płatności osobiście lub płatnikiem mogą być zleceniodawcy świadczeń tacy jak inne podmioty lecznicze, ubezpieczyciele, Narodowy Fundusz Zdrowia na podstawie weryfikacji uprawnień Pacjenta do danego świadczenia. W przypadku braku zgody na pokrycie kosztów ze względu na brak uprawnień do danego świadczenia Pacjent jest zobowiązany do pokrycia tych kosztów we własnym zakresie. Informacji o dodatkowym koszcie udziela rejestracja a lekarz w gabinecie ma obowiązek zasygnalizować pacjentowi, że procedura medyczna (zaplanowana lub dodatkowa) może być dodatkowo płatna. W rejestracji, poczekalni, gabinetach są rozmieszczone informacje na temat możliwości dodatkowej opłaty, która wynika z wykonywania dodatkowej procedury medycznej niezbędnej do prawidłowego toku postępowania diagnostyczno- leczniczego. Za udzielone świadczenia zdrowotne i inne świadczenia np. odpisy dokumentacji medycznej Pacjenci wnoszą opłaty zgodnie z cennikiem umieszczonym na stronie internetowej jak i w rejestracji.
15. Wysokość opłat za świadczenia zdrowotne określona jest w cenniku umieszczonym na stronie internetowej GCPMED www.imed24.pl oraz w rejestracji.

III. CELE I ZADANIA GCPMED

1. Podstawowym celem GCPMED w ramach prowadzenia Zakładu i jest działanie na rzecz ochrony, zachowania i poprawy stanu zdrowia pacjenta poprzez organizowanie i prowadzenie działalności leczniczej, profilaktycznej oraz działalności związanej z prowadzeniem badań klinicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, stałe podnoszenie jakości świadczenia usług oraz propagowanie zachowań prozdrowotnych. Do zadań Zakładu należy w szczególności udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu

ambulatoryjnej specjalistycznej opieki zdrowotnej oraz opieki pielęgniarskiej w warunkach ambulatoryjnych.

2. Personel GCPMED udziela świadczeń z zachowaniem należytej staranności, zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, respektując prawa pacjentów korzystających ze świadczeń w ramach GCPMED oraz zgodnie z zasadami etyki zawodowej i prawa powszechnie obowiązującego.
3. Zakład (prof. Michała Życzkowskiego 29, 31-864 Kraków) jest miejscem wykonywania świadczeń przez GCPMED, z zastrzeżeniem możliwości prowadzenia działalności za pomocą infrastruktury teleinformacyjnej, urządzeń elektronicznych – na odległość oraz w pojeździe przeznaczonym do udzielania świadczeń, w tym również w miejscu pobytu pacjenta lub w innym miejscu z uwagi na szczególne potrzeby pacjenta.
4. Świadczenia zdrowotne w ramach Zakładu są wykonywane wyłącznie w formie ambulatoryjnej – za pośrednictwem ogólnodostępnych form, w tym w szczególności: stacjonarnie oraz z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość w wyznaczonym zakresie.
5. Do podstawowych zadań jednostek diagnostyczno – leczniczych Zakładu należy w ramach poradni i punktu diagnostycznego – zabiegowego wraz z punktem pobrań:
   a) prognozowanie, organizowanie i realizacja działalności profilaktyczno – leczniczej,
   b) udzielanie indywidualnych porad i konsultacji,
   c) opieka profilaktyczna,
   d) określanie planu leczenia pacjentów,
   e) podawanie produktów leczniczych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zleceniem lekarskim oraz zakresem uprawnień personelu medycznego,
   f) udzielanie pierwszej pomocy doraźnej w razie możliwości organizacyjnych Zakładu,
   g) realizacja zadań z zakresu promocji zdrowia,
   h) współdziałanie z innymi jednostkami organizacyjnymi służby zdrowia, szkołami, zakładami pracy, organizacjami i stowarzyszeniami,
   i) udzielanie świadczeń specjalistycznych osobom i podmiotom zainteresowanym w perspektywie stałej lub periodycznej,
   j) prowadzenie profilaktycznej działalności informacyjnej i edukacyjnej,
   k) organizowanie i prowadzenie badań klinicznych produktów leczniczych, wyrobów medycznych oraz innych badań prowadzonych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
   l) orzekanie i opiniowanie o stanie zdrowia,
   m) bieżące prowadzenie dokumentacji medycznej,
   n) szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne personelu placówki,
   o) dbałość o właściwą eksploatację, obsługę sprzętu, a także wyposażenia gabinetów,
   p) inne zadania zlecone przez kierownika Zakładu.
6. Do zakresu zadań organizacyjnych jednostek administracyjnych, rejestracji oraz pracowników zajmujących samodzielne stanowiska pracy należy:
   a) kompetentne i terminowe wywiązanie się z nałożonych obowiązków,
   b) dbałość o należyty wizerunek GCPMED oraz Zakładu,
   c) przestrzeganie tajemnicy służbowej, kodeksów etyki zawodowej oraz praw pacjenta,
   d) zapewnienie przestrzegania zasad ochrony danych osobowych,
   e) wykonywanie czynności związanych z rejestrowaniem i przyjmowaniem pacjentów, w tym również przyjmowanie należności za wykonane usługi,

f) zarządzanie ustalonymi grafikami pracy lekarzy oraz personelu i koordynacja ich pracy, z zachowaniem ścisłych zasad współpracy oraz dbałości o dobro pacjenta,
g) bieżąca obsługa pacjentów poprzez udzielanie ustnych i pisemnych informacji o warunkach i rodzaju wykonywanych w GCPMED świadczeń, w zakresie powierzonym,
h) obsługa administracyjna w pozostałym zakresie, niezbędna do prawidłowego funkcjonowania Zakładu na zasadach obowiązujących regulacji prawnych, w tym w zakresie współpracy z podmiotami trzecimi (m.in. dostawcy, podmioty diagnostyczne) oraz w stosunku do wykorzystywanych w ramach Zakładu programów oraz portali komputerowych i internetowych,
i) realizowanie działań informacyjnych i marketingowych GCPMED zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z zachowaniem odrębności celów związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych i celów marketingowych oraz z uwzględnieniem wymogów dotyczących przetwarzania danych osobowych i informacji objętych tajemnicą medyczną,
j) wykonywanie innych czynności określonych w regulacjach wewnętrznych Zakładu.

7. Pomieszczenia oraz wyposażenie Zakładu w sprzęt medyczny odpowiadają wymaganiom fachowym, sanitarnym oraz wszelkim standardom określonym w odrębnych przepisach.
8. Aparatura i sprzęt medyczny Zakładu są wprowadzone do użycia i używane zgodnie z ich przeznaczeniem, instrukcjami obsługi oraz obowiązującymi przepisami.
9. W celu zaspokojenia potrzeb zdrowotnych i oczekiwań swoich pacjentów GCPMED w ramach prowadzonego Zakładu będzie podejmować działania zmierzające do podnoszenia jakości świadczonych usług, w szczególności poprzez monitorowanie jakości udzielanych świadczeń, podnoszenie kwalifikacji personelu oraz dbałość o zachowanie praw pacjentów Zakładu.
10. GCPMED w ramach prowadzenia Zakładu, przy realizacji swoich celów oraz zadań może współpracować z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, organizacjami społecznymi, fundacjami, stowarzyszeniami naukowymi i innymi instytucjami, których statutowym zadaniem jest działanie na rzecz zdrowia społeczeństwa.
11. Szczegółowy zakres zadań i obowiązków personelu GCPMED regulują odrębne, wewnątrzzakładowe przepisy o treści ustalonej przez kierownika Zakładu.
12. Dane osobowe pacjentów przetwarzane w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych, w szczególności informacje o rodzaju świadczenia, specjalizacji, poradni, rozpoznaniu lub historii leczenia, nie mogą być wykorzystywane do indywidualnego profilowania i kierowania komunikacji marketingowej bez uprzedniego ustalenia odpowiedniej podstawy prawnej takiego przetwarzania, w tym – jeżeli przetwarzane są dane dotyczące zdrowia – właściwej przesłanki z art. 9 ust. 2 RODO. Wykorzystywanie informacji statystycznych do analiz marketingowych jest dopuszczalne z zachowaniem zasad ochrony danych osobowych, przy czym informacje rzeczywiście anonimowe, niepozwalające na identyfikację osób fizycznych, nie stanowią danych osobowych w rozumieniu RODO. Szczegółowe zasady wykorzystywania danych w marketingu, prowadzenia komunikacji marketingowej oraz zarządzania zgodami i sprzeciwami określają właściwe procedury GCPMED.
13. W przypadku prowadzenia badań klinicznych GCPMED zapewnia odpowiednie określenie ról i obowiązków podmiotów uczestniczących w przetwarzaniu danych osobowych, zgodnie z przepisami i zasadami regulującymi te badania kliniczne oraz RODO.

IV. PRZEBIEG UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ

1. GCPMED organizuje świadczenia zdrowotne udzielane w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostce organizacyjnej, za pośrednictwem dostępnych form świadczenia, w sposób gwarantujący pacjentom najbardziej dogodną formę korzystania ze świadczeń.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są przez personel medyczny oraz kadrę, która posiada odpowiednie kwalifikacje do wykonywania świadczeń, potwierdzone dyplomami, certyfikatami i spełniających odpowiednie wymagania zdrowotne zgodnie z regulacjami prawa powszechnie obowiązującego.
3. Proces udzielania świadczeń uznaje się za rozpoczęty z chwilą rejestracji.
5. GCPMED prowadzi rejestrację wizyt pacjentów w czasie dostępności Zakładu tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30 do 20:00, w soboty w godzinach od 8:00 do 18:00 oraz w niedzielę od 9:00 do 14:00 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Świadczenia udzielane są zgodnie z harmonogramem, według kolejności zgłoszeń i planem wizyt z uwzględnieniem przypadków wymagających niezwłocznego udzielenia świadczenia. Zmiany w harmonogramie działalności poszczególnych komórek organizacyjnych podawane są do wiadomości pacjentów za pośrednictwem strony internetowej, a w przypadku zaplanowanych wizyt – telefonicznie.
6. Personel niemedyczny nie udziela porad ani świadczeń zdrowotnych.
7. Rejestracja pacjentów może następować osobiście, telefonicznie lub elektronicznie, a także za pośrednictwem członków rodziny lub innych osób działających w imieniu pacjenta, z uwzględnieniem obowiązujących zasad weryfikacji tożsamości i uprawnień. Przyjęcie zgłoszenia dotyczącego umówienia wizyty przez osobę trzecią nie oznacza automatycznie uprawnienia tej osoby do uzyskiwania informacji o stanie zdrowia pacjenta, historii leczenia, dokumentacji medycznej ani szczegółów dotyczących wcześniej udzielanych świadczeń. Zakres informacji przekazywanych osobie dokonującej rejestracji jest ograniczony do informacji niezbędnych do realizacji danej czynności, po odpowiedniej weryfikacji jej uprawnienia. W przypadku wątpliwości co do uprawnienia osoby trzeciej informacje dotyczące pacjenta przekazuje się bezpośrednio pacjentowi lub osobie właściwie upoważnionej:
8. :
   a) telefonicznie pod numerem tel.: 12 376 3131,
   b) drogą elektroniczną przy użyciu strony internetowej portal.imed24.pl – z wyznaczeniem dnia i godziny realizacji świadczenia. Podczas rejestracji pacjent lub osoba trzecia otrzymuje informację o dacie i godzinie wizyty.
8. Umówienie kolejnej wizyty w związku z kontynuacją procesu leczenia dokonywane jest w porozumieniu z lekarzem lub personelem udzielającym świadczeń.
9. W przypadku konieczności udzielania świadczenia związanego z działaniami rozpoczętymi w innej placówce medycznej, zaleca się posiadanie dokumentacji z opisem przeprowadzonych dotychczas czynności leczniczych. W przypadku pacjentów ze znacznym stopniem ogólnego obciążenia chorobowego, wskazane jest posiadanie opinii lekarza ogólnego prowadzącego, odnośnie do możliwości zastosowania proponowanej terapii.
10. W przypadku konieczności odwołania lub przełożenia wizyty na inny termin wymaganym jest, jeśli jest to możliwe, wcześniejsze poinformowanie rejestracji Zakładu minimum na 2 godziny przez zaplanowanym terminem wizyty, a w przypadku badania diagnostycznego minimum 3 dni przed zaplanowanym terminem badania, celem umożliwienia skorzystania

z terminu przez innego pacjenta. W przypadku wystąpienia sytuacji nadzwyczajnej, uniemożliwiającej pacjentowi udział w wizycie, zobowiązuje się go niezwłocznie do poinformowania rejestracji Zakładu celem umożliwienia prawidłowej organizacji udzielania świadczeń. W przypadku konieczności odwołania lub przełożenia terminu wizyty Pacjent ma możliwość skorzystania z następujących kanałów komunikacji:

a) telefonicznie pod numerem: 12 376 3131,
b) poprzez odpowiedź na otrzymanego SMS z przypomnieniem o wizycie,
c) poprzez odpowiedź na telefon od bota głosowego z numeru 12 312 3617,
d) poprzez skorzystanie z aplikacji Portal Pacjenta: portal.imed24.pl,
e) poprzez wysłanie e-maila na adres: kontakt@imed24.pl.

11. W przypadku trzech kolejnych niezrealizowanych i nieodwołanych przez pacjenta wizyt GCPMED może, po indywidualnej weryfikacji okoliczności, czasowo ograniczyć możliwość dokonywania kolejnych rezerwacji za pośrednictwem Portalu Pacjenta na okres nieprzekraczający trzech miesięcy. Decyzja o ograniczeniu jest podejmowana przez upoważnionego pracownika po sprawdzeniu prawidłowości informacji o niestawiennictwach, z uwzględnieniem posiadanych informacji o odwołaniu wizyty, przyczynach nieobecności oraz ewentualnych błędach rejestracyjnych. Ograniczenie nie stanowi automatycznej decyzji podejmowanej przez system informatyczny i nie pozbawia pacjenta możliwości rejestracji innymi dostępnymi kanałami. Pacjent może zgłosić zastrzeżenia dotyczące prawidłowości odnotowanych nieobecności. GCPMED zapewnia możliwość ich weryfikacji oraz sprostowania nieprawidłowych danych, a w uzasadnionych przypadkach również uchylenia nałożonego ograniczenia.

.

12. W celu organizacji i potwierdzania zaplanowanych świadczeń GCPMED może wykorzystywać wiadomości SMS oraz automatyczny system komunikacji głosowej (bot głosowy). Powiadomienia służą organizacji udzielania świadczeń zdrowotnych, w szczególności przypominaniu o terminach wizyt, ich potwierdzaniu lub odwoływaniu. Treść powiadomień ogranicza się do informacji niezbędnych do realizacji wskazanego celu, z uwzględnieniem zasad minimalizacji danych i ochrony tajemnicy medycznej. Automatyczny system komunikacji głosowej może rejestrować przebieg połączenia oraz analizować odpowiedzi rozmówcy w zakresie niezbędnym do rozpoznania jego dyspozycji i obsługi zaplanowanej wizyty. Przed przekazaniem informacji umożliwiających ustalenie rodzaju świadczenia zdrowotnego, specjalizacji, lekarza lub innych szczegółów dotyczących pacjenta system stosuje mechanizmy odpowiedniej weryfikacji uprawnienia rozmówcy do otrzymania takich informacji. Samo odebranie połączenia na numerze telefonu wskazanym przez pacjenta albo potwierdzenie przez rozmówcę imienia i nazwiska pacjenta nie stanowi wystarczającej podstawy do ujawnienia szczegółowych informacji medycznych. Szczegółowe zasady wykorzystywania automatycznych kanałów komunikacji, w tym nagrywania rozmów, zakresu przetwarzanych danych, okresów przechowywania i obsługi zgłaszanych przez pacjentów dyspozycji, określają właściwe procedury i informacje dotyczące ochrony danych osobowych obowiązujące w GCPMED. Automatyczna komunikacja związana z organizacją świadczeń zdrowotnych jest odrębna od komunikacji marketingowej. Wykorzystanie numeru telefonu lub innych danych kontaktowych do celów marketingu bezpośredniego następuje wyłącznie po spełnieniu wymogów właściwych przepisów prawa, w tym RODO i Prawa komunikacji elektronicznej.

13. Świadczenia udzielane są w dniu zgłoszenia lub w terminie uzgodnionym z pacjentem.
14. W przypadku opóźnienia wynikającego z nieprzewidzianych powodów realizacji świadczeń, pacjent jest w miarę możliwości informowany o ewentualnym przesunięciu terminu wizyty w danym dniu przez personel Zakładu.
15. Celem założenia stosownej dokumentacji pacjent na pierwszą wizytę zgłasza się w rejestracji Zakładu w zależności od rodzaju świadczenia usług na minimum:
    a) 60 minut w przypadku wykonania badań endoskopowych w sedacjo-analgezji,
    b) 30 minut w przypadku wykonania badania MR, TK, gastroskopii, kolonoskopii,
    c) w innych przypadkach na minimum 15 minut przed rozpoczęciem wizyty.
16. Przed udzieleniem świadczenia zdrowotnego GCPMED dokonuje odpowiedniej weryfikacji tożsamości pacjenta lub uprawnienia osoby działającej w jego imieniu, stosownie do rodzaju świadczenia i ryzyka związanego z możliwością nieuprawnionego ujawnienia danych. W przypadku teleporady lub wideoporady weryfikacja może następować za pośrednictwem uwierzytelnionego konta Portalu Pacjenta, odpowiednio dobranego zestawu danych lub pytań weryfikacyjnych albo innych zatwierdzonych mechanizmów potwierdzania tożsamości. Zakres danych wykorzystywanych do weryfikacji ogranicza się do informacji niezbędnych w danych okolicznościach. Nie wymaga się każdorazowo podawania pełnego zestawu danych identyfikacyjnych, jeżeli tożsamość pacjenta została skutecznie potwierdzona w inny sposób. Jeżeli jest to uzasadnione, pacjent może zostać poproszony o okazanie dokumentu tożsamości podczas połączenia wideo. Obraz okazywanego dokumentu nie jest utrwalany, fotografowany ani kopiowany w ramach tej czynności. Weryfikację uprawnienia przedstawiciela ustawowego lub innej osoby działającej w imieniu pacjenta przeprowadza się w odpowiednim zakresie, z uwzględnieniem przepisów dotyczących praw pacjenta i tajemnicy medycznej.

17. W rejestracji, przed odbyciem pierwszej wizyty pacjent może złożyć pisemne oświadczenie o upoważnieniu określonej osoby do udostępnienia dokumentacji medycznej oraz udzielenia informacji na temat stanu zdrowia za życia pacjenta i po jego śmierci (lub o nieupoważnieniu nikogo)., GCPMED realizuje obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 i 14 RODO w sposób dostosowany do okoliczności i kanału pozyskania danych osobowych pacjenta, w szczególności za pośrednictwem informacji przekazywanych podczas rejestracji, komunikatów telefonicznych, Portalu Pacjenta oraz informacji dostępnych w placówce i na stronie internetowej. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych udostępnia się w sposób przejrzysty, zrozumiały i łatwo dostępny, z uwzględnieniem właściwego momentu pozyskania tych danych. Zgoda pacjenta na udzielenie świadczenia zdrowotnego, wyrażana zgodnie z przepisami o prawach pacjenta, jest odrębna od zgody na przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu RODO.
18. w Zakładzie i zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu i obowiązującym cennikiem usług.
19. Wszelkie świadczenia mogą być wykonywane po uprzednim, każdorazowym uzyskaniu zgody pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego.
20. Każdorazowo w ramach pierwszorazowej wizyty pacjenta, lekarz przyjmujący (jeśli ma to zastosowanie):
    a) potwierdza prawidłowość danych wpisu rejestracyjnego,
    b) dokonuje wywiadu odnośnie stanu zdrowia pacjenta,

c) wykonuje niezbędne badania przedmiotowe,
d) kieruje na ewentualne badania dodatkowe i interpretuje ich wynik,
e) stawia wstępną diagnozę,
f) prezentuje wstępny plan świadczenia usług,
g) przestawia możliwości podjęcia długotrwałej współpracy,
h) informuje, że proponowane świadczenia są płatne, i że Pacjent powinien we własnym zakresie, w recepcji Zakładu ustalić ich ceny.

21. W trakcie udzielania świadczeń pacjent ma prawo do uzyskania wszystkich niezbędnych wyjaśnień dotyczących postawionej diagnozy, rokowania oraz proponowanego procesu leczenia i prowadzenia usług, a także konsekwencji podejmowanych decyzji.
22. Udzielenie świadczeń zdrowotnych pacjentom wymagającym doraźnego leczenia związanego ze zgłaszanymi dolegliwościami bezpośrednio zagrażającymi życiu i zdrowiu możliwe jest w godzinach pracy Zakładu, z uwzględnieniem jego możliwości organizacyjnych oraz harmonogramu zaplanowanych wizyt, po ocenie stanu pacjenta i uprzednim wyrażeniu zgody przez lekarza lub inną osobę wykonującą zawód medyczny, uprawnioną do udzielania danego świadczenia. W przypadku braku możliwości przyjęcia pacjenta w trybie określonym w zdaniu poprzedzającym, pacjent zostanie skierowany do innego podmiotu wykonującego działalność leczniczą. W przypadku wyrażenia zgody na przyjęcie pacjenta poza kolejnością, pacjent zobowiązany jest do dokonania uprzedniej rejestracji zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
23. Udzielenie świadczenia zdrowotnego pacjentom w stanie zagrożenia życia lub zdrowia następuje niezwłocznie.
24. GCPMED nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczenia wskutek zaistnienia siły wyższej, rozumianej jako zdarzenie nagłe, zewnętrzne, nieprzewidywalne i niezależne od woli stron. W szczególności, za siłę wyższą uznaje się takie zdarzenia jak: powodzie, trzęsienia ziemi, strajki, wojny, ataki terrorystyczne, epidemie, pandemie, a także zjawiska o charakterze lokalnym: pożar, zalanie, brak prądu, awaria urządzenia, katastrofa drogowa itp. W przypadku wystąpienia okoliczności będących siłą wyższą lub okoliczności stanowiących skutki jej wystąpienia lub działania, w tym gospodarczych, logistycznych lub prawnych GCPMED zachowuje prawo do natychmiastowej zmiany terminu realizacji świadczenia wedle swych możliwości organizacyjnych, z uwzględnieniem stanu zdrowia pacjenta, prawo do propozycji zmiany osoby lekarza mogącego wykonać świadczenie zgodnie z wymaganiami niniejszego Regulaminu, wskazania innej placówki świadczącej tego typu usługi lub odstąpienia od realizacji świadczenia.
25. GCPMED nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe na skutek działania lub zaniechania pacjenta oraz zawinionego działania osoby trzeciej, za którą GCPMED nie ponosi odpowiedzialności.
26. W ramach udzielania świadczeń zdrowotnych na odległość GCPMED może wykorzystywać systemy teleinformatyczne umożliwiające komunikację głosową, wideo oraz tekstową. Jeżeli dany system przewiduje rejestrowanie rozmowy głosowej lub utrwalanie treści czatu, pacjent otrzymuje odpowiednią informację o takim przetwarzaniu, w szczególności o jego celach, podstawach prawnych, zakresie danych, okresie przechowywania oraz przysługujących mu prawach. W ramach opisanego wyżej procesu wideoporady obraz uczestników nie jest nagrywany. Utrwalaniu może podlegać głos oraz treść komunikacji tekstowej, zgodnie z właściwymi zasadami przetwarzania i zabezpieczania danych. Nagrania i zapisy komunikacji zawierające

informacje dotyczące zdrowia podlegają ograniczeniom dostępu, ochronie poufności i zasadom przechowywania odpowiednim do ich rzeczywistego charakteru oraz celu przetwarzania.

V. DOKUMENTACJA

1. GCPMED w ramach prowadzenia Zakładu prowadzi dokumentację medyczną pacjentów korzystających ze świadczeń zdrowotnych oraz zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokumentacja prowadzona jest w formie elektronicznej lub papierowej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz charakterem dokumentacji.
3. Dokumentacja medyczna pacjentów jest prowadzona i przechowywana w postaci elektronicznej lub papierowej, stosownie do obowiązujących przepisów prawa oraz charakteru dokumentacji. Elektroniczna dokumentacja medyczna i związane z nią dane przetwarzane są z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych GCPMED oraz infrastruktury zewnętrznego centrum przetwarzania danych Comarch zlokalizowanego w Krakowie. Dokumentacja papierowa przechowywana jest w odpowiednio zabezpieczonych miejscach wyznaczonych przez GCPMED. Przechowywanie i zabezpieczanie dokumentacji elektronicznej, w tym wykonywanie i przechowywanie kopii zapasowych, odbywa się zgodnie z właściwymi przepisami prawa, umowami z dostawcami oraz obowiązującymi w GCPMED zasadami ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji. Dokumentację przechowuje się przez okresy wynikające z przepisów prawa regulujących jej rodzaj i charakter.
4. .
5. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dokumentacja może zostać udostępniona w szczególności pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez pacjenta.
6. 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, z zastrzeżeniem zapisów ustawy z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
7. Zakład udostępnia dokumentację medyczną również innym podmiotom wymienionym w art. 26 Ustawy z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, tj. w szczególności:
   a) podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych,
   b) organom władzy publicznej, Narodowemu Funduszowi Zdrowia, organom samorządu zawodów medycznych oraz konsultantom krajowym i wojewódzkim, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez te podmioty ich zadań, w szczególności kontroli i nadzoru,
   c) podmiotom, o których mowa w art. 119 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia,
   d) ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem,

e) uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek,
f) organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem,
g) podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów,
h) zakładom ubezpieczeń, za zgodą pacjenta,
i) lekarzowi, pielęgniarce lub położnej, w związku z prowadzeniem procedury oceniającej podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych na podstawie przepisów o akredytacji w ochronie zdrowia, w zakresie niezbędnym do jej przeprowadzenia,
j) osobom wykonującym czynności kontrolne na podstawie art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia, w zakresie niezbędnym do ich przeprowadzenia,
k) członkom zespołów kontroli zakażeń szpitalnych, o których mowa w art. 14 ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi, w zakresie niezbędnym do wykonywania ich zadań.

8. Zakład udostępnia dokumentację wyłącznie podmiotom uprawnionym, o których mowa w ust. 4, 5 i 6 powyżej w następujący sposób:
   a) do wglądu w siedzibie Zakładu,
   b) poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii,
   c) poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeśli uprawniony organ lub podmiot zażąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji,
   d) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej,
   e) na informatycznym nośniku danych.
9. Elektroniczna dokumentacja medyczna, o której mowa w art. 2 pkt 6 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia, jest udostępniana na zasadach określonych w przepisach tej ustawy oraz ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych i ustawy z dnia 6 września 2001 r. - Prawo farmaceutyczne.
10. Udostępnienie dokumentacji poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii podlega opłacie, opłaty pobierane są w przypadkach przewidzianych w obwiązujących przepisach prawa, w wysokości określonej w sposób zgodny z art. 28 ust. 4 pkt 1-3 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Informacja dotycząca opłaty za udostępnienie dokumentacji określona jest w Załączniku do niniejszego Regulaminu lub każdorazowo w rejestracji Zakładu.
11. Udostępnianie dokumentacji medycznej za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej lub na informatycznych nośnikach danych odbywa się w sposób zapewniający odpowiednią ochronę poufności i integralności danych. Przed udostępnieniem dokumentacji dokonuje się właściwej weryfikacji tożsamości wnioskodawcy oraz jego uprawnienia do otrzymania dokumentacji. Sposób przekazania dokumentacji, w tym zastosowanie szyfrowania, zabezpieczenia hasłem, bezpiecznego portalu lub innego środka ochrony, dobiera się odpowiednio do ryzyka wynikającego z charakteru przekazywanych danych. Dokumentuje się udostępnienie dokumentacji w zakresie wymaganym obowiązującymi przepisami prawa. Szczegółowe zasady realizacji wniosków i zabezpieczania dokumentacji określa

Regulamin zabezpieczania i udostępniania dokumentacji medycznej obowiązujący w GCPMED.

12. .

VI. PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTA

1. Osoba korzystająca ze świadczeń udzielanych w Zakładzie w szczególności ma prawo do:
   a) świadczenia usług odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, opartych na metodach i środkach zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób, a w sytuacji ograniczonych możliwości udzielania odpowiednich świadczeń do korzystania z przejrzystej, obiektywnej, opartej na kryteriach medycznych procedury ustalającej kolejność dostępu do tych świadczeń,
   b) udzielania świadczeń z należytą starannością w warunkach odpowiadających wymogom fachowym i sanitarnym przez personel medyczny kierujący się zasadami etyki zawodowej,
   c) natychmiastowej pomocy medycznej, ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia,
   d) uzyskania przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstw ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu,
   e) poszanowania życia prywatnego i rodzinnego, kontaktu z osobą bliską,
   f) informacji o rodzaju i zakresie świadczeń realizowanych w ramach Zakładu, w tym profilaktycznych programach zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych,
   g) wyrażenia zgody lub odmowy jej udzielenia w odniesieniu określonych świadczeń, po uzyskaniu odpowiedniej informacji,
   h) do uzyskania dostatecznie wczesnej informacji o zamiarze odstąpienia przez lekarza od leczenia pacjenta i wskazania przez lekarza możliwości uzyskania świadczenia u innego lekarza lub podmiotu udzielającego świadczeń,
   i) zachowania tajemnicy informacji związanych z pacjentem uzyskanych w szczególności ramach udzielania świadczeń przez personel GCPMED,
   j) leczenia bólu,
   k) obecności osoby bliskiej przy udzielaniu świadczeń, z wyjątkiem decyzji odmownej lekarza z uwagi na prawdopodobieństwo wystąpienia zagrożenia epidemicznego lub ze względu na bezpieczeństwo zdrowotne pacjenta,
   l) poszanowaniu intymności i godności, w szczególności w czasie udzielania świadczeń,
   m) ochrony, prowadzenia, przechowywania i dostępu do dokumentacji na wniosek pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby przez niego upoważnionej w formie określonej w ramach postanowień niniejszego Regulaminu,
   n) zgłaszania sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarskiego w sytuacji, jeżeli mają one wpływ na prawa lub obowiązki pacjenta, wynikające z przepisów prawa,
   o) składania skarg i wniosków do Dyrektora CM w zakresie działalności Zakładu.
2. Do obowiązków pacjenta należy:
   a) przestrzeganie zasad obowiązujących na podstawie niniejszego Regulaminu,
   b) przestrzeganie zakazu palenia tytoniu (w tym e-papierosów) oraz spożywania alkoholu i innych substancji psychotropowych na terenie obiektu,
   c) przestrzeganie zasad higieny osobistej,
   d) przestrzeganie zasad BHP oraz P.P.O.Ż.,

e) przestrzeganie zaleceń lekarza, współdziałania z personelem medycznym w procesie leczenia,
f) przestrzeganie terminów ustalonych wizyt.

3. Pacjent ma prawo do złożenia skargi/zażalenia na zachowanie lub czynności podejmowane przez personel Zakładu. Skargi i zażalenia można składać do kierownika GCPMED lub Rzecznika Praw Pacjenta (tu w zakresie udzielanych świadczeń zdrowotnych).
4. Skarga/zażalenie może zostać złożone w formie ustnej lub pisemnej. Na każdą skargę/zażalenie złożone w formie pisemnej GCPMED udziela pisemnej odpowiedzi w terminie do 14 dni od jej złożenia.
5. Kierownik Zakładu zapewnia dostępność informacji o prawach pacjenta poprzez umieszczenie jej w miejscu ogólnodostępnym, w rejestracji Zakładu oraz na stronie internetowej www.imed24.pl

VII. MONITORING

1. Pomieszczenia oraz teren, na którym funkcjonuje Centrum Medyczne iMed24, są w określonym zakresie objęte monitoringiem wizyjnym prowadzonym przez podmiot zewnętrzny, niezależny od GCPMED Sp. z o.o. Obszary objęte monitoringiem są odpowiednio oznakowane.

2. GCPMED Sp. z o.o. nie prowadzi własnego monitoringu wizyjnego i nie jest administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach monitoringu, o którym mowa w pkt 1. GCPMED nie określa celów ani sposobów przetwarzania danych osobowych pozyskiwanych za pośrednictwem wskazanego systemu.

3. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach monitoringu wizyjnego jest podmiot prowadzący monitoring, który odpowiada za zgodność tego przetwarzania z obowiązującymi przepisami prawa, w tym za ustalenie celów i podstaw prawnych przetwarzania, zakresu monitoringu, okresów przechowywania nagrań, zasad dostępu do nich oraz realizację praw osób, których dane dotyczą.

4. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w ramach monitoringu wizyjnego, w szczególności tożsamości administratora danych, celów i podstaw prawnych przetwarzania, okresów przechowywania oraz przysługujących osobom fizycznym praw, są udostępniane przez właściwego administratora monitoringu, zgodnie z art. 12 i 13 RODO.

5. Ewentualne pozyskanie przez GCPMED nagrań z monitoringu wizyjnego oraz ich dalsze przetwarzanie dla własnych celów wymaga odrębnej podstawy prawnej i spełnienia obowiązków wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych oraz innych właściwych przepisów prawa.

6. Funkcjonowanie monitoringu wizyjnego na terenie, na którym prowadzona jest działalność lecznicza, nie wyłącza obowiązku poszanowania praw pacjentów, w szczególności prawa do intymności, godności oraz ochrony informacji związanych z korzystaniem ze świadczeń zdrowotnych.

VIII. WARUNKI WSPÓŁDZIAŁANIA Z INNYMI PODMIOTAMI LECZNICZYMI W ZAKRESIE ZAPEWNIENIA PRAWIDŁOWOŚCI DIAGNOSTYKI, LECZENIA PACJENTÓW I CIĄGŁOŚCI POSTĘPOWANIA ORAZ OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

1. Zakład prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację (w tym medyczną) oraz dane osobowe osób korzystających ze świadczeń zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa oraz postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Udostępnianie dokumentacji następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
3. Przekazywanie lub udostępnianie danych osobowych innym podmiotom odbywa się zgodnie z przepisami RODO oraz właściwymi przepisami sektorowymi, z uwzględnieniem rzeczywistego charakteru relacji pomiędzy uczestniczącymi podmiotami. Jeżeli podmiot zewnętrzny przetwarza dane osobowe w imieniu GCPMED, przetwarzanie odbywa się na podstawie umowy lub innego aktu prawnego spełniającego wymagania art. 28 ust. 3 RODO. Jeżeli dane są udostępniane innemu, niezależnemu administratorowi, udostępnienie wymaga odpowiedniej podstawy prawnej oraz spełnienia pozostałych wymagań RODO i właściwych przepisów szczególnych, w tym dotyczących tajemnicy medycznej. W przypadku wspólnego ustalania celów i sposobów przetwarzania danych GCPMED oraz inny podmiot określają zakresy odpowiedzialności zgodnie z art. 26 RODO. Dane udostępnia się wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji określonego celu i na zasadach wynikających z właściwych przepisów prawa.

.

4. GCPMED oraz osoby udzielające świadczeń zdrowotnych w Zakładzie, udzielają innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą informacji medycznych związanych z pacjentem w przypadku, gdy:
   a) pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy;
   b) zachowanie tajemnicy medycznej jest wyłączone na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności gdy jej zachowanie mogłoby spowodować niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia pacjenta albo 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.
5. Zakład udostępnia podmiotom wykonującym działalność leczniczą dokumentację medyczną pacjentów, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych na zasadach prawem przewidzianych.
6. W przypadku, gdy Zakład nie jest w stanie zapewnić niezbędnej kompleksowości w ramach udzielanego świadczenia, bądź wymagana jest konsultacja specjalistyczna, osoba udzielająca świadczeń udziela pacjentowi informacji o podmiotach wykonujących działalność leczniczą, które mogą udzielić świadczeń w wymaganym zakresie. W uzasadnionych przypadkach lekarz wydaje skierowania celem przeprowadzenia stosownych badań diagnostycznych, do poradni specjalistycznych lub leczenia stacjonarnego.
7. Współpraca z innymi podmiotami odbywa się z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta.

8. Zgoda pacjenta na ujawnienie informacji objętych tajemnicą medyczną, o której mowa w przepisach regulujących wykonywanie zawodów medycznych i prawa pacjenta, jest instytucją odrębną od zgody na przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu RODO. Udostępnienie informacji medycznych wymaga każdorazowo ustalenia właściwego uprawnienia do ujawnienia tajemnicy medycznej oraz zgodności danego przetwarzania z RODO, w tym odpowiedniej podstawy prawnej i – w przypadku danych dotyczących zdrowia – dodatkowo przesłanki z art. 9 ust. 2 RODO.
9. GCPMED korzysta z usług podmiotów zewnętrznych wspierających prowadzenie działalności leczniczej, w szczególności w zakresie utrzymania systemów informatycznych, hostingu, Portalu Pacjenta, komunikacji elektronicznej oraz automatycznej obsługi połączeń. Przed rozpoczęciem przetwarzania danych osobowych przez podmiot zewnętrzny GCPMED ustala jego rolę w danym procesie, zakres i cele przetwarzania, właściwe podstawy prawne oraz wymagane zabezpieczenia. W przypadku powierzenia przetwarzania danych osobowych zapewnia się spełnienie wymogów art. 28 RODO, w tym określenie warunków korzystania z dalszych podmiotów przetwarzających. Przetwarzanie danych osobowych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym lub dostęp do nich z państw trzecich podlega wymaganiom rozdziału V RODO, jeżeli znajdują zastosowanie. GCPMED zapewnia odpowiedni nadzór nad dostawcami usług przetwarzającymi dane osobowe w jego imieniu, z uwzględnieniem charakteru i ryzyka danego procesu.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin organizacyjny dostępny jest w Zakładzie w rejestracji oraz za pośrednictwem strony internetowej: www.imed24.pl
2. W przypadku, gdyby poszczególne postanowienia niniejszego Regulaminu okazałyby się bezskuteczne, nie będzie to miało wpływu na skuteczność jego pozostałych postanowień. W miejsce postanowień, które okażą się bezskuteczne, za skuteczne uzna się te postanowienia, które odpowiadają znaczeniu i celowi niniejszego Regulaminu wynikającym z całości jego uregulowań.
3. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa pierwszeństwo mają te przepisy.
4. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami niniejszego Regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.
5. Niniejszy Regulamin został przedstawiony do wiadomości personelu GCPMED. Członkowie personelu GCPMED składają oświadczenie o zapoznaniu się i akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu.
6. Pacjent jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu. W przypadku rażącego naruszenia zasad funkcjonowania Zakładu mogą zostać podjęte działania przewidziane przepisami prawa, z poszanowaniem praw pacjenta oraz obowiązków osób wykonujących zawody medyczne.
7. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 czerwca 2026 roku.

Imieniem GCPMED Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością
– Prezes Zarządu Spółki
Joanna Dróżdż-Gradzikiewicz

Prezes Zarządu
GCPMED Sp. z o.o.

Załączniki:

1. Standardy ochrony małoletnich
2. Regulamin zabezpieczania i udostępniania dokumentacji medycznej