

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG CENTRUM MEDYCZNEGO AVETE

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument (zwany dalej Regulaminem) jest regulaminem w rozumieniu art. 384 kodeksu cywilnego i określa prawa oraz obowiązki stron umowy o świadczenie usług leczniczych.
2. AVETE CENTRUM MEDYCZNE (zwane dalej Avete) jest podmiotem leczniczym zorganizowanym i zarządzanym przez Grzegorza Zgierskiego, Tomasza Nowińskiego i Marcina Wawrzyckiego – wspólników spółki cywilnej GTM Investment Grzegorz Zgierski, Tomasz Nowiński, Marcin Wawrzycki spółka cywilna w Łodzi (92-230) przy Al. Piłsudskiego 138, zwanych dalej Wspólnikami – będących przedsiębiorcami w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej.
3. Avete jest wpisana do rejestru podmiotów prowadzących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Łódzkiego – numer wpisu 000000200337.
4. Regulamin korzystania z usług Avete określa w szczególności:
 - a) nazwę podmiotu leczniczego i podmiot prowadzący podmiot leczniczy;
 - b) podstawy prawne działania Avete;
 - c) cele i zadania Avete;
 - d) rodzaj działalności prowadzonej przez Avete i zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
 - e) miejsce, czas i harmonogram udzielania świadczeń zdrowotnych;
 - f) obowiązki i prawa pacjentów Avete;
 - g) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych finansowanych z innych źródeł, niż NFZ;
 - h) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych finansowanych indywidualnie przez pacjenta z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń oraz pobieranie opłat za udzielanie świadczeń zdrowotnych innych, niż finansowane ze środków publicznych;
 - i) zasady współdziałania z innymi podmiotami leczniczymi w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych;
 - j) prowadzenie oraz udostępnianie dokumentacji medycznej i pobieranie opłat za jej udostępnianie;
 - k) składanie skarg i zgłaszanie wniosków dotyczących funkcjonowania Avete.

§ 2

Podstawy prawne działania Avete Centrum Medyczne

1. Avete działa na podstawie obowiązujących aktów prawnych regulujących funkcjonowanie podmiotów leczniczych będących przedsiębiorcami, w tym w szczególności na podstawie:
 - a) ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej;
 - b) ustawy z dnia 6 marca 2018 roku – Prawo przedsiębiorców;
 - c) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny;
 - d) aktualnie obowiązujących ustaw regulujących wykonywanie zawodu lekarza, fizjoterapeuty i pielęgniarki;
 - e) ustawy z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
 - f) aktów wykonawczych do wymienionych powyżej ustaw;
2. W zakresie nieuregulowanym ustawowo, funkcjonowanie Avete odbywa się w oparciu o postanowienia niniejszego Regulaminu.



§ 3

Cele i zadania Avete Centrum Medyczne

1. Podstawowym celem Avete, jako podmiotu leczniczego, jest prowadzenie działalności leczniczej polegającej na udzielaniu odpłatnych i nieodpłatnych świadczeń zdrowotnych w zakresie służącym zachowaniu ratowaniu, przywracaniu lub poprawie stanu zdrowia pacjentów Avete, a także innych działań medycznych wynikających z procesu leczenia lub z odrębnych przepisów regulujących zasady wykonywania działalności leczniczej.
2. Do zadań Avete należy również propagowanie zachowań prozdrowotnych.
3. Avete realizuje swoje cele i zadania poprzez zapewnienie opieki medycznej zgodnej z obowiązującymi przepisami i standardami, jak również poprzez stałe podnoszenie poziomu świadczonych usług.
4. Avete może ponadto:
 - a) organizować szkolenia i odpłatnie udostępniać pomieszczenia;
 - b) prowadzić działalność gospodarczą polegającą na handlu detalicznym sprzętem medycznym, materiałami medycznymi, farmaceutykami i środkami paramedycznymi oraz towarami powszechnego użytku;
 - c) realizować inne zadania z zakresu działalności leczniczej.

§ 4

Rodzaj działalności Avete Centrum Medyczne i zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

1. Avete ma prawo udzielać na rzecz pacjentów świadczeń zdrowotnych z zakresu onkologii, z zakresu chirurgii oraz z zakresu ortopedii, rehabilitacji i fizjoterapii.
2. W powyższym zakresie do zadań Avete należy w szczególności:
 - a) udzielanie świadczeń zdrowotnych służących zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania, a w szczególności:
 - udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych obejmujących świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej udzielane przez poradnie funkcjonujące w Avete,
 - udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych obejmujących świadczenia z zakresu rehabilitacji leczniczej,
 - udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych obejmujących świadczenia z zakresu badań diagnostycznych,
 - leczenie psychologiczne,
 - opieka paliatywna,
 - świadczenia opiekuńczo – lecznicze,
 - b) promocja zdrowia poprzez prowadzenie działań umożliwiających poszczególnym osobom i społeczności zwiększenie kontroli nad czynnikami warunkującymi stan zdrowia i przez to jego poprawę, promowanie zdrowego stylu życia oraz środowiskowych i indywidualnych czynników sprzyjających zdrowiu.

§ 5

Miejsce, czas i harmonogram udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Siedzibą Avete jest miasto Łódź.
2. Udzielanie świadczeń zdrowotnych odbywa się w pomieszczeniach Avete położonych w Łodzi (92-230) przy al. Piłsudskiego 138 („Stadion Widzewa Łódź”) oraz w innych miejscach wyznaczonych ewentualnie przez Wspólników do udzielania świadczeń zdrowotnych, a także w pojeździe przeznaczonym do udzielania tych świadczeń – o ile znajduje się on w dyspozycji Avete. W

uzasadnionych przypadkach udzielanie świadczeń może odbywać się ponadto w miejscu pobytu pacjenta (np. w miejscu zamieszkania pacjenta).

3. Świadczenia zdrowotne udzielane są w dni robocze (tj. od poniedziałku do piątku) w godzinach 7.00-21.00 według obowiązującego w Avete harmonogramu.
4. Harmonogram udzielania świadczeń zdrowotnych jest ustalany na piśmie przez Wspólników i jest udostępniany na wniosek pacjenta przez rejestrację Avete – osobiście podczas wizyty pacjenta w Avete oraz w drodze kontaktu telefonicznego lub mailowego pacjenta z rejestracją. Harmonogram udzielania świadczeń zdrowotnych może zostać ponadto udostępniony poprzez wywieszenie go w miejscu ogólnodostępnym w pomieszczeniach Avete, a także poprzez zamieszczenie go na stronie internetowej Avete oraz na stronach prowadzonych dla Avete w portalach społecznościowych.
5. Zmiany harmonogramu udzielania świadczeń zdrowotnych nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu i nie wymagają dla swej ważności zachowania formy pisemnej, przy czym – w razie zmian harmonogramu innych niż doraźne (spowodowane chorobami i innymi sytuacjami losowymi) – Wspólnicy ustalą na piśmie nowy harmonogram, uwzględniający zachodzące zmiany.

§ 6

Obowiązki i prawa pacjentów Avete Centrum Medyczne

1. Do obowiązków pacjenta należy przestrzeganie zasad określonych niniejszym Regulaminem, a w szczególności:
 - a) stosowanie się do ustalonego w Avete porządku, w tym do ustalonej kolejności wchodzenia do gabinetów lekarskich;
 - b) stosowanie się do wskazówek i zaleceń lekarzy, pielęgniarek i innego personelu medycznego – zarówno w zakresie procesu diagnostyczno-terapeutycznego, jak i w sprawach organizacyjno-administracyjnych;
 - c) powiadomienie Avete o rezygnacji z zarezerwowanego wcześniej terminu wizyty w przypadku braku możliwości jej odbycia;
 - d) odnoszenie się w sposób życzliwy i kulturalny do innych pacjentów oraz do personelu Avete;
 - e) przebywanie w wyznaczonych pomieszczeniach Avete i stosowanie się do oznaczeń zakazujących wstępu do części Avete innej, niż przeznaczona do ogólnego użytku pacjentów;
 - f) stosowanie się do przepisów o bezpieczeństwie, higienie i zagrożeniu pożarowym;
 - g) przestrzeganie zakazu manipulowania przy aparaturze i urządzeniach medycznych, elektrycznych, gazowych, wentylacyjnych, grzewczych i innych;
 - h) szanowanie mienia Avete (w przypadku jego zniszczenia pacjent jest obowiązany do pokrycia szkody, a w przypadku wyrządzenia jej przez osoby małoletnie, szkody pokrywają ich przedstawiciele ustawowi);
 - i) poinformowanie lekarza prowadzącego o stale przyjmowanych lekach oraz udzielanie w trakcie wywiadu lekarskiego lub pielęgniarskiego pełnych i prawdziwych informacji o stanie swego zdrowia (Avete nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z zatajenia lub udzielenia nieprawdziwej informacji co do istotnych spraw dotyczących zdrowia pacjenta);
 - j) wyrażenie na piśmie zgody albo odmowy zgody na zabieg operacyjny albo na zastosowanie metody diagnostyki lub leczenia stwarzającej podwyższone ryzyko dla pacjenta;
 - k) okazanie dowodu tożsamości na wezwanie w przypadkach, gdy potwierdzenie jego tożsamości służy zapewnieniu respektowania praw pacjenta i przepisów prawa (np. udostępniania dokumentacji medycznej i informacji o stanie zdrowia);
 - l) pokrycie kosztów świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Avete, o ile jest to wymagane;
 - m) niepozostawianie rzeczy, w szczególności cennych, na korytarzach bez opieki (Avete nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione rzeczy);
 - n) zapewnienie bezpieczeństwa dzieciom, nad którymi pacjent sprawuje opiekę;
 - o) informowanie personelu Avete o wszelkich zauważonych nieprawidłowościach lub zagrożeniach;

- p) korzystanie z urządzeń elektronicznych (w szczególności z telefonu komórkowego) w sposób niestwarzający uciążliwości dla innych pacjentów oraz dla personelu Avete;
 - q) zachowywanie się w sposób nie zakłócający pracy Avete, a także spokoju innych osób;
 - r) przestrzeganie zakazu wnoszenia lub palenia na terenie Avete tytoniu oraz zakazu wnoszenia lub używania alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych i tzw. dopalaczy na terenie Avete;
2. Pacjentowi Avete nie wolno:
- a) żądać od personelu Avete świadczenia usług osobistych niezwiązanych z udzielanym świadczeniem zdrowotnym;
 - b) zakłócać pracy Avete;
 - c) wnosić na teren Avete przedmiotów o dużych rozmiarach, broni, amunicji, materiałów wybuchowych, ani innych narzędzi lub urządzeń, których używanie może zagrażać życiu lub zdrowiu ludzkiemu;
 - d) wprowadzać na teren Avete zwierząt (zakaz ten nie dotyczy psów-przewodników);
 - e) prowadzić na terenie Avete akwizycji lub zbiórek pieniężnych, rozdawać ulotek, umieszczać plakatów lub ogłoszeń bez zgody władz Avete;
 - f) prowadzić akwizycji lub handlu obnośnego.
3. Prawa pacjenta określają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawa z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
4. Do praw pacjenta należy w szczególności prawo do:
- a) świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom wiedzy medycznej opartej na dostępnych metodach i środkach zapobiegania, wykonywanych z należytą starannością i zgodnie z zasadami etyki zawodowej;
 - b) natychmiastowej pomocy medycznej ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia;
 - c) dostępu do informacji o prawach pacjenta;
 - d) intymności i poszanowania godności osobistej w czasie udzielania świadczeń zdrowotnych;
 - e) uzyskania od lekarza przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych, o dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia i rokowaniach;
 - f) wyrażenia zgody albo odmowy zgody na przeprowadzenie badania lub udzielenia innych świadczeń zdrowotnych – po uzyskaniu od lekarza odpowiedniej informacji;
 - g) dostępu do dokumentacji medycznej (m.in. w formie wglądu w Avete lub poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów i kopii) na wniosek pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby przez niego upoważnionej, a w razie jego śmierci – osoby upoważnionej do uzyskania dokumentacji medycznej w przypadku zgonu pacjenta;
 - h) ochrony danych zawartych w dokumentacji medycznej oraz innych danych związanych z udzielaniem pacjentowi świadczeń zdrowotnych
 - i) zachowania w tajemnicy informacji dotyczących udzielonych pacjentowi świadczeń, uzyskanych przez personel Avete w związku z wykonywaniem zawodu (z uwzględnieniem wyjątków przewidzianych w przepisach prawa);
 - j) złożenia do właściwych podmiotów skargi na działalność Avete, skargi na lekarza oraz skargi na pielęgniarkę;
5. Szczegółowy zakres praw pacjenta określa Karta Praw Pacjenta udostępniona na tablicy informacyjnej Avete.
6. W przypadku pacjentów małoletnich do 16. roku życia wszelkie informacje otrzymują, a zgody udzielają przedstawiciele ustawowi (rodzice lub opiekunowie prawni) małoletniego pacjenta. Małoletni pacjenci powyżej 16 roku życia mają prawo do informacji i decyzji o leczeniu w pełnym zakresie, przy czym informacji takich udziela się również ich przedstawicielom ustawowym (rodzicom lub opiekunom prawnym).
7. Badania osób poniżej 18. roku życia wymagają zgody przedstawiciela ustawowego (rodzica lub opiekuna prawnego) osoby badanej. Pisemna zgoda może być udzielona poprzez wpis do

dokumentacji medycznej pacjenta z podpisem przedstawiciela ustawowego albo na osobnym dokumencie.

§ 7

Struktura Avete, organizacja poszczególnych jednostek Avete i zasady ich współdziałania

1. Avete uprawnione jest to stworzenia w ramach swojej struktury następujących jednostek organizacyjnych związanych bezpośrednio z udzielaniem świadczeń zdrowotnych:
 - a) Poradnia Chirurgii Onkologicznej
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
1540 Poradnia chirurgii onkologicznej
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.1.3.3 Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne
- kod resortowy dziedziny medycyny:
40 Chirurgia onkologiczna
 - b) Poradnia Leczenia Bólu
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
1222 Poradnia leczenia bólu
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.1.3.3 Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne
- kod resortowy dziedziny medycyny:
01 Anestezjologia i intensywna terapia
 - c) Poradnia Medycyny Paliatywnej
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
1180 Poradnia medycyny paliatywnej
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.1.3.3 Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne
- kod resortowy dziedziny medycyny:
55 Medycyna paliatywna
 - d) Poradnia Radioterapii
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
1244 Poradnia radioterapii
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.1.3.3 Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne
- kod resortowy dziedziny medycyny:
32 Radioterapia onkologiczna
 - e) Poradnia Chemioterapii
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
1242 Poradnia chemioterapii
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.1.3.3 Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne
- kod resortowy dziedziny medycyny:
24 Onkologia kliniczna
 - f) Poradnia Neurochirurgii Ogólnej i Onkologicznej
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:

1570 Poradnia neurochirurgiczna

- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:

HC.1.3.3 Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne

- kod resortowy dziedziny medycyny:

21 Neurochirurgia

- g) Poradnia Urologiczna i Nowotworów Układu Moczowego
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
1640 Poradnia urologiczna
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.1.3.3 Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne
- kod resortowy dziedziny medycyny:
34 Urologia
- h) Poradnia Psychologiczna
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
1790 Poradnia psychologiczna
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.1.3.3 Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne
- kod resortowy dziedziny medycyny:
108 Psychologia kliniczna
- i) Poradnia Chirurgiczna
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
1500 Poradnia chirurgii ogólnej
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.1.3.3 Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne
- kod resortowy dziedziny medycyny:
05 Chirurgia ogólna
- j) Poradnia Chirurgii Klatki Piersiowej
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
1520 Poradnia chirurgii klatki piersiowej
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.1.3.3 Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne
- kod resortowy dziedziny medycyny:
04 Chirurgia klatki piersiowej
- k) Poradnia Ortopedyczna
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
1580 Poradnia chirurgii urazowo-ortopedycznej
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.1.3.3 Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne
- kod resortowy dziedziny medycyny:
25 Ortopedia i traumatologia narządu ruchu
- l) Dział Fizjoterapii
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
1310 Dział (pracownia) fizjoterapii
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.2.3 Rehabilitacja ambulatoryjna
- kod resortowy dziedziny medycyny:

- 105 Fizjoterapia
- m) Pracownia USG
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
7210 Pracownia USG
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.4.2.1 USG
- kod resortowy dziedziny medycyny:
31 Radiologia i diagnostyka obrazowa
- n) Gabinet Zabiegowy
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
9450 Gabinet diagnostyczno-zabiegowy
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.4.9 Pozostałe usługi pomocnicze
- kod resortowy dziedziny medycyny:
85 Pielęgniarstwo kardiologiczne
86 Pielęgniarstwo nefrologiczne
89 Pielęgniarstwo chirurgiczne
91 Pielęgniarstwo anestezyjologiczne i intensywnej opieki
92 Pielęgniarstwo onkologiczne
96 Pielęgniarstwo opieki paliatywnej
83 Pielęgniarstwo zachowawcze
- o) Punkt Pobrań
zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych w komórce organizacyjnej
- kod resortowy charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej:
7110 Punkt pobrań materiałów do badań
- kod resortowy funkcji ochrony zdrowia:
HC.4.1 Badania laboratoryjne
- kod resortowy dziedziny medycyny:
10 Diagnostyka laboratoryjna
2. Za funkcjonowanie Avete odpowiada Dyrektor Centrum Medycznego – o ile został powołany.
3. W skład personelu wchodzi: Dyrektor Centrum, lekarze, rehabilitanci/fizjoterapeuci, pielęgniarki i rejestratorki (o ile stanowiska te zostaną utworzone).
4. W przypadku utworzenia w Avete pracowni diagnostycznych, w skład ich personelu wejdą osoby, których udział w funkcjonowaniu pracowni diagnostycznych okaże się niezbędny.
5. Pion Administracyjny Avete tworzą:
- Dyrektor Centrum Medycznego,
 - Księgowość, której pracami kieruje Główny Księgowy,
 - Stanowisko ds. kadrowych,
 - Inspektor ds. BHP i ppoż.

§ 8

Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych – zasady ogólne

- Avete udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie lub z częściową odpłatnością.
- Avete udziela świadczeń zdrowotnych we własnym zakresie, a także korzysta z usług oferowanych przez inne podmioty wykonujące działalność leczniczą – na podstawie stosownych umów.
- Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez osoby wykonujące zawody medyczne lub inny wykwalifikowany personel, stosownie do zakresu i rodzaju udzielanego świadczenia. Osoby

udzielające świadczeń spełniają wymagania określone w odrębnych przepisach, w szczególności wymagania co do kwalifikacji i stanu zdrowia.

4. Nazwiska osób udzielających świadczeń zdrowotnych znajdują się na tablicach informacyjnych lub na identyfikatorach osobistych personelu Avete.
5. Avete organizuje przebieg procesu udzielania świadczeń w sposób zapewniający pacjentom najdogodniejszą formę korzystania ze świadczeń, właściwą ich dostępność, a także właściwą jakość udzielanych świadczeń.
6. Proces udzielania świadczeń zdrowotnych rozpoczyna się w rejestracji Avete, gdzie pacjenci zgłaszają się w celu umówienia wizyty u lekarza albo u rehabilitanta/fizjoterapeuty. Rejestracja pacjentów odbywa się w każdej dostępnej formie: osobiście, za pośrednictwem innych osób, telefonicznie lub mailowo (z wykorzystaniem adresu mailowego przeznaczonego do zapisów i po otrzymaniu zwrotnego potwierdzenia, że Avete dokonała zapisu pacjenta). Proces rejestracji pacjenta kończy się wyznaczeniem dnia i godziny udzielenia świadczenia zdrowotnego przez Avete.
7. W rejestracji przy pierwszej wizycie pacjent składa deklarację wyboru lekarza i pielęgniarki. W przypadku zmiany danych zawartych w deklaracji wyboru, pacjent składa deklarację o zmianie tych danych.
8. Pacjent składa w rejestracji Avete:
 - a) oświadczenie o upoważnieniu określonej osoby do uzyskania informacji o jego stanie zdrowia i udzielonych mu świadczeniach medycznych i do wglądu w jego dokumentację medyczną albo oświadczenie o nieupoważnieniu nikogo w tym zakresie;
 - b) oświadczenie na wypadek śmierci pacjenta o upoważnieniu określonej osoby do uzyskania informacji o jego stanie zdrowia i udzielonych mu świadczeniach medycznych i do wglądu w jego dokumentację medyczną albo oświadczenie o nieupoważnieniu nikogo w tym zakresie;
9. Pacjent może złożyć w rejestracji Avete oświadczenie o zgodzie na udzielenie mu świadczeń zdrowotnych. Zgoda na wykonanie badania, zabiegu stwarzającego podwyższone ryzyko dla pacjenta musi być złożona w formie pisemnej przez pacjenta każdorazowo, przed rozpoczęciem badania lub zabiegu.
10. W rejestracji przy pierwszej wizycie pacjent podaje swoje dane kontaktowe (adres, numer telefonu, adres e-mail). W przypadku zmiany tych danych, pacjent obowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie Avete.
11. Po zarejestrowaniu się do lekarza albo do rehabilitanta/fizjoterapeuty, pacjent w umówionym dniu i o określonej godzinie zgłasza się do rejestracji Avete celem dalszego pokierowania go do właściwego gabinetu, a w przypadku świadczeń zdrowotnych udzielanych odpłatnie lub za częściową odpłatnością – także celem uiszczenia należnej opłaty za udzielenie świadczenia.
12. W razie niemożności odbycia wizyty w umówionym terminie, pacjent obowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie rejestrację Avete.
13. W razie wystąpienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili ustalania terminu wizyty, które uniemożliwiają zachowanie ustalonego terminu udzielenia świadczenia, Avete obowiązana jest poinformować pacjenta korzystając z tym celu z podanych przez niego danych kontaktowych.
14. Prawo do skorzystania ze świadczeń zdrowotnych poza kolejnością mają:
 - a) osoby zgłaszające się w stanie wymagającym natychmiastowego udzielenia świadczenia zdrowotnego – w stanach nagłych świadczenia udzielane są niezwłocznie, niezależnie od kolejki oczekujących;
 - b) Zasłużeni Honorowi Dawcy Krwi, Zasłużeni Dawcy Przeszczepu, inwalidzi wojenni i wojskowi, kombatanci i osoby represjonowane – przy czym uprawnienie do skorzystania ze świadczenia zdrowotnego poza kolejnością aktualizuje się po okazaniu przez te osoby dokumentu potwierdzającego takie uprawnienia.
15. W trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego pacjent ma prawo do uzyskania wszelkich niezbędnych wyjaśnień dotyczących postawionej diagnozy, a także proponowanego leczenia. W przypadku konieczności wykonania uzupełniającego badania diagnostycznego, konsultacji specjalistycznej lub zabiegu, pacjent otrzymuje w trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego

niezbędne informacje oraz niezbędne skierowania (o ile Avete będzie uprawniona do wystawienia takich skierowań).

16. W razie nagłego pogorszenia stanu zdrowia pacjenta z zagrożeniem życia, pracownik rejestracji lub pielęgniarz/pielęgniarka doprowadza/transportuje pacjenta do gabinetu zabiegowego i wzywa lekarza. Pomocy udziela lekarz, do którego pacjent jest zadeklarowany, a gdy w danym dniu lub porze dnia lekarz ten jest nieobecny – pomocy udziela inny lekarz, obecny w Avete zgodnie z harmonogramem obowiązującym w Avete.

§ 9

Przebieg procesu udzielania świadczeń finansowanych ze środków publicznych (NFZ)

1. Avete nie planuje udzielania świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych w ramach zawartych umów z NFZ.

§ 10

Przebieg procesu udzielania świadczeń finansowanych z innych źródeł niż NFZ

1. W przypadku zawarcia przez Avete z podmiotami trzecimi (np. pracodawcami lub towarzystwami ubezpieczeń) umów w przedmiocie udzielania świadczeń zdrowotnych finansowanych przez te podmioty, Avete udziela tych świadczeń na rzecz osób uprawnionych nieodpłatnie.
2. W przypadku świadczeń, o których mowa powyżej, pacjent obowiązany jest do okazania w rejestracji dokumentu potwierdzającego jego tożsamość oraz dokumentu potwierdzającego jego uprawnienie do skorzystania z takiego świadczenia, np. skierowania od pracodawcy lub karty ubezpieczenia. Jeśli pacjent nie okaże dokumentu potwierdzającego uprawnienie do skorzystania z takiego świadczenia, Avete udziela świadczenia zdrowotnego odpłatnie.
3. Szczegółowe zasady udzielania nieodpłatnych świadczeń zdrowotnych finansowanych z innych źródeł niż NFZ, określają umowy zawarte przez Avete z podmiotami trzecimi finansującymi udzielanie tych świadczeń. Umowy określają również szczegółowe warunki rozliczenia Avete z podmiotami trzecimi za udzielone świadczenia.
4. Personel Avete biorący udział w procesie udzielania świadczeń zdrowotnych ponosi odpowiedzialność za naruszenie zasad udzielania świadczeń określonych w umowach, o których mowa powyżej, a w szczególności odpowiada za negatywne skutki, jakie poniosła z tego tytułu Avete.
5. Powyższe zasady stosuje się odpowiednio w przypadku świadczeń zdrowotnych, które finansowane są przez podmioty trzecie jedynie częściowo.

§ 11

Przebieg procesu udzielania świadczeń finansowanych indywidualnie przez pacjenta oraz pobieranie opłat za takie świadczenia zdrowotne

1. Świadczenia zdrowotne finansowane indywidualnie przez udzielane są zgodnie z obowiązującym w Avete cennikiem.
2. Udzielanie odpłatnych świadczeń zdrowotnych organizowane jest z poszanowaniem zasady sprawiedliwego i równego dostępu do świadczeń zdrowotnych zgodnie z kryteriami medycznymi. Udzielanie odpłatnych świadczeń zdrowotnych organizowane jest w taki sposób, aby nie ograniczać dostępności do świadczeń finansowanych ze środków publicznych albo świadczeń finansowanych przez podmioty trzecie (o których mowa w § 10 Regulaminu) oraz pozostaje bez wpływu na kolejność pozycji na prowadzonej przez Avete liście oczekujących na udzielenie świadczenia finansowanego ze środków publicznych.
3. Zapłata za odpłatne świadczenie zdrowotne dokonywana jest w dniu badania w recepcji Avete wpłatą gotówkową albo bezgotówkowo – z użyciem karty płatniczej. Potwierdzeniem dokonania

zapłaty jest wydanie pacjentowi paragonu fiskalnego albo wystawienie (na życzenie pacjenta) faktury VAT. Paragon fiskalny lub faktura VAT stanowią własność pacjenta i są jedynym dowodem uiszczenia opłaty za udzielenia świadczenia zdrowotnego.

4. W przypadku pacjentów zapisujących się na badanie z wyprzedzeniem (w szczególności zapisujących się telefonicznie lub drogą mailową), zapłata za odpłatne świadczenie zdrowotne może również zostać dokonana przelewem na podany rachunek bankowy Avete. W takim przypadku pacjent obowiązany jest okazać w recepcji Avete przed udzieleniem świadczenia dowód dokonania wpłaty na rachunek bankowy. W przypadku braku takiego dowodu wpłaty, świadczenie zdrowotne nie zostanie udzielone.
5. Zapłata może także odbyć się za pomocą systemu szybkich płatności, zgodnie z postanowieniami § 12 Regulaminu.
6. Opłata za świadczenia udzielane odpłatnie pobierana jest przed udzieleniem świadczenia, a jedynie w sytuacjach nagłych może być pobrana po udzieleniu świadczenia.
7. W razie niezgłoszenia się pacjenta na badanie, uiszczona opłata nie podlega zwrotowi.
8. Badania diagnostyczne zlecone pacjentowi w trakcie wizyty są odpłatne.
9. Wysokość opłat za udzielane świadczenia zdrowotne określa cennik obowiązujący w Avete. Ustalenie cennika oraz jego zmiana wymaga podjęcia uchwały Wspólników.
10. Cennik podaje się do wiadomości pacjentów w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności poprzez wywieszenie go na tablicy w miejscu ogólnodostępnym albo udostępnienie do wglądu w rejestracji Avete. Cennik może ponadto zostać zamieszczony na stronie internetowej Avete.
11. Powyższe zasady stosuje się odpowiednio w przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych częściowo odpłatnych.

§ 12

Korzystanie z systemu szybkich płatności

1. Avete udostępnia w swoim serwisie internetowym narzędzie służące dokonywaniu błyskawicznych płatności za świadczone usługi medyczne.
2. Usługi medyczne świadczone są po zarejestrowaniu płatności (tj. po przekazaniu informacji o uregulowaniu należności do AVETE). Przed udzieleniem usługi, pacjent może zrezygnować z zamówionej usługi. W przypadku o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, AVETE zwróci pacjentowi całą kwotę wpłaconą tytułem usługi.
3. Poufne dane dotyczące płatności, w szczególności parametry logowania do rachunków bankowych i autoryzowania transakcji, w całości obsługiwane są przez zewnętrznego, certyfikowanego serwisu szybkich płatności. Pacjent korzystający z szybkiej płatności, w momencie finalizowania transakcji, przekierowywany jest do zabezpieczonego serwisu obsługującego szybkie płatności i zobowiązany jest do stosowania się do regulaminu tego serwisu.

§ 13

Współdziałanie z innymi podmiotami leczniczymi

1. Celem zapewnienia prawidłowości leczenia i pielęgnacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, Avete współdziała z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, a udzielającymi świadczeń zdrowotnych na rzecz tych pacjentów.
2. Współdziałanie to odbywa się w szczególności poprzez:
 - a) kierowanie pacjentów do innych placówek w celu konsultacji specjalistycznych,
 - b) zlecenia badań niewykonywanych w Avete,
 - c) kierowanie na zabiegi specjalistyczne, jeżeli nie ma możliwości wykonania ich w Avete.

3. W ramach współpracy z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą Avete może przyjmować, konsultować, diagnozować i leczyć pacjentów tych podmiotów na podstawie pisemnego zalecenia lekarza.
4. Avete oraz osoby udzielające w jej 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.
5. Avete udostępnia podmiotom wykonującym działalność leczniczą dokumentację medyczną pacjentów, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
6. Szczegółowe zasady współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą określają przepisy prawa oraz postanowienia umów zawartych pomiędzy tymi podmiotami a Avete.

§ 14

Prowadzenie i udostępnianie dokumentacji medycznej oraz pobieranie opłat

1. Avete prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych przez nią udzielanych oraz zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa (w tym z przepisami regulującymi ochronę danych osobowych), a w przypadku udzielania świadczeń finansowanych ze środków publicznych – także zgodnie z wymogami określonymi przez płatnika świadczeń.
2. Avete zapewnia istnienie warunków organizacyjnych i technicznych odpowiednich do przechowywania dokumentacji medycznej, zapewniających jej poufność i zabezpieczających przed dostępem osób nieupoważnionych oraz przed zniszczeniem lub zgubieniem, a także umożliwiającą jej wykorzystanie bez zbędnej zwłoki.
3. Personel udzielający świadczeń medycznych jest odpowiedzialny za prawidłowe sporządzenie dokumentacji medycznej.
4. Dokumentacja medyczna prowadzona jest zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa. W szczególności w Avete obowiązują następujące zasady:
 - a) wpis dokonany w dokumentacji nie może zostać usunięty, a jeżeli został dokonany błędnie – należy go skreślić i opatrzyć datą skreślenia i opisem osoby dokonującej skreślenia;
 - b) dokument włączony do dokumentacji medycznej nie może być z niej usunięty;
 - c) do prowadzonej historii choroby włącza się kopie przedstawionych przez pacjenta dokumentów medycznych oraz odnotowuje się w niej informacje istotne dla procesu diagnostycznego, leczniczego lub pielęgnacyjnego.
5. Dokumentacja medyczna będzie prowadzona i archiwizowana w formie elektronicznej.
6. Po upływie okresów przechowywania określonych w odrębnych przepisach, dokumentacja medyczna zostaje zniszczona w sposób uniemożliwiający identyfikację pacjenta, którego dokumentacja ta dotyczy.
7. Dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych przez nią udzielanych Avete udostępnia na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa. Szczegółowe zasady prowadzenia i udostępniania dokumentacji medycznej określa aktualnie obowiązujące wewnętrzne zarządzenie Wspólników.
8. Dokumentacja medyczna jest udostępniana pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez pacjenta, a po śmierci pacjenta – osobie upoważnionej przez pacjenta za życia, a ponadto innym podmiotom wskazanym w przepisach obowiązującego prawa:

- a) podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;
 - b) organom władzy publicznej, Narodowemu Funduszowi, 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, uprawnionym w myśl ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej do przeprowadzania na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia, kontroli podmiotu leczniczego, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli;
 - 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) szkole wyższej lub instytutowi badawczemu do wykorzystania w celach naukowych bez ujawniania nazwiska i innych danych umożliwiających identyfikację osoby, której dokumentacja dotyczy;
 - k) innym osobom i podmiotom, uprawnionym na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Avete udostępnia dokumentację medyczną w następujący sposób:
- a) poprzez wgląd w siedzibie Avete (w tym także wgląd do baz danych w zakresie ochrony zdrowia);
 - b) poprzez sporządzanie jej wyciągów, odpisów lub kopii;
 - c) poprzez sporządzanie jej wyciągów, odpisów lub kopii na elektronicznym nośniku danych;
 - d) o ile będzie to możliwe - poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeżeli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji (przy czym w przypadku wydania oryginałów dokumentacji, w Avete należy pozostawić kopię lub pełny odpis wydanej dokumentacji – z wyjątkiem sytuacji, gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby narazić pacjenta na szkodę).
10. Za udostępnienie dokumentacji medycznej do wglądu w siedzibie Avete nie jest pobierana opłata.
11. Za udostępnienie dokumentacji medycznej poprzez sporządzenie jej wyciągu, odpisu lub kopii Avete pobiera opłatę na zasadach i w wysokości określonych poniżej.
12. Udostępnienie dokumentacji medycznej następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
13. Ustala się następujące opłaty za udostępnianie dokumentacji medycznej poprzez sporządzenie jej wyciągu, odpisu lub kopii, z tym jednak zastrzeżeniem, że tak określona wysokość nie może być wyższa niż wysokość maksymalna określona w art. 28 ust. 4 ustawy z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (w przypadku, gdy określona poniżej wysokość opłat na skutek zmian przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia przekroczy wskazaną wysokość maksymalną, Avete pobierze opłatę najwyżej w wysokości maksymalnej):
- a) opłata za jedną stronę wyciągu lub odpisu dokumentacji medycznej – 9,03 zł brutto;
 - b) opłata za jedną stronę kopii dokumentacji medycznej – 0,32 zł brutto;
 - c) opłata za sporządzenie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej na elektronicznym nośniku danych – 1,81 zł brutto.

14. Opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej poprzez sporządzenie jej wyciągu, odpisu lub kopii nie pobiera się w przypadku udostępniania dokumentacji medycznej w związku z postępowaniem przed wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych zgodnie z właściwymi przepisami.
15. W przypadku, gdy udostępnienie dokumentacji nie jest możliwe, odmowa wymaga zachowania formy pisemnej oraz podania przyczyny.
16. W Avete obowiązywać będzie szczegółowa dokumentacja ochrony danych osobowych zgodna z postanowieniami RODO oraz aktów wykonawczych.

§ 15

Skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania Avete

1. Skargi i wnioski dotyczące organizacji pracy Avete, udzielania w Avete świadczeń zdrowotnych oraz zachowania personelu Kliniki są rozpatrywane przez Wspólników lub przez Dyrektora Centrum Medycznego, o ile zostanie powołany. Skargi na Dyrektora Centrum Medycznego są rozpatrywane przez Wspólników.
2. Aktualny sposób składania skarg i wniosków ustalają Wspólnicy w drodze wewnętrznego zarządzenia. Zmiany w zakresie sposobu składania skarg i wniosków nie stanowią zmiany Regulaminu.
3. Informacji o obowiązującym aktualnie w Avete sposobie składania skarg i wniosków udziela rejestracja Avete. Informacje te mogą być udzielane pacjentom osobiście w siedzibie Avete, a także w drodze kontaktu telefonicznego lub mailowego pacjenta z rejestracją Avete. Informacje w tym zakresie mogą zostać również opublikowane na stronie internetowej Avete.

§ 16

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2018 roku.
2. Postanowienia regulaminu obowiązują cały personel Avete (tj. wszystkich pracowników Avete i osoby współpracujące z Avete na podstawie umów cywilnoprawnych, w tym w ramach tzw. samozatrudnienia), pacjentów Avete oraz osoby towarzyszące pacjentom.
3. Wszystkie zmiany Regulaminu wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.