

REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTU LECZNICZEGO
WYKONUJĄCEGO DZIAŁALNOŚĆ LECZNICZĄ



BetterSmile Stomatologia Spółka z o. o.
ul. Pilotów 37/3 | 31-462 Kraków

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Zgodnie z art. 23 § 1 Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, ustanawia się niniejszy Regulamin organizacyjny, który jest wewnętrznym dokumentem określającym sposób i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych w podmiocie leczniczym BetterSmile Stomatologia Spółka z o. o. (dalej zwanym: podmiotem leczniczym), wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Małopolskiego pod numerem księgi 000000283106.
2. Podmiotem leczniczym jest BetterSmile Stomatologia Spółka z o. o. wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0001125743, NIP 9452298511, REGON 529591394, z siedzibą w Krakowie, pod adresem ul. Pilotów 37/3, 31-227, Kraków.
3. Niniejszy Regulamin organizacyjny określa:
 - a) nazwę podmiotu leczniczego, jego cele i zadania;
 - b) strukturę organizacyjną zakładu leczniczego;
 - c) rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
 - d) miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych;
 - e) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych;
 - f) organizację i zadania poszczególnych jednostek i komórek organizacyjnych
 - g) warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, w szczególności dla zapewnienia ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych;
 - h) wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej;
 - i) organizację procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat;
 - j) wysokość opłat za udzielanie świadczeń zdrowotnych innych niż finansowane ze środków publicznych;
 - k) sposób kierowania jednostkami oraz komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego;
 - l) prawa i obowiązki pacjenta;
 - m) rozpatrywanie skarg pacjentów.

§ 2

1. Podmiot leczniczy działa na podstawie:
 - a) Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. 2025 poz. 450 z późn. zm.);
 - b) Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2024 poz. 581 z późn. zm.);
 - c) Ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz.U. 2024 poz. 1287 z późn. zm.);

- d) Ustawy z dnia 29 listopada 2000 r. – Prawo atomowe (Dz. U. 2024 poz. 1277 z późn. zm.);
 - e) Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 06 kwietnia 2020 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz. U. 2020 poz. 666);
 - f) rozporządzeń wydanych na podstawie upoważnień zawartych w ustawach wymienionych w pkt a–d;
 - g) wpisu do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą;
 - h) niniejszego Regulaminu Organizacyjnego.
2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
- a) **Regulamin** – niniejszy dokument;
 - b) **Pacjent** – osoba zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych lub osobę wykonującą zawód medyczny;
 - c) **Świadczenia zdrowotne** – działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania;
 - d) **Dokumentacja medyczna** - dokumentacja medyczna w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

ROZDZIAŁ II

CELE I ZADANIA PODMIOTU LECZNICZEGO

§ 3

1. Celem działalności podmiotu leczniczego jest udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej oraz promocja zdrowia i prowadzenie działalności diagnostycznej, profilaktyczno-leczniczej z zakresu stomatologii.
2. Zadaniem podmiotu leczniczego jest udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych z zakresu stomatologii zachowawczej z endodoncją, stomatologii dziecięcej, chirurgii stomatologicznej, ortodoncji, protetyki stomatologicznej, periodontologii oraz radiologii i diagnostyki obrazowej.

ROZDZIAŁ III

STUKTURA ORGANIZACYJNA PODMIOTU LECZNICZEGO

§ 4

1. W skład podmiotu leczniczego wchodzi jeden zakład leczniczy: BETTERSMILE STOMATOLOGIA.
2. Strukturę organizacyjną zakładu leczniczego tworzy jednostka organizacyjna BETTERSMILE STOMATOLOGIA, w obrębie której funkcjonują następujące komórki organizacyjne:

Nazwa komórki organizacyjnej	Część VII identyfikująca kom. org.	Część VIII specjalność komórki	Część X dziedzina medyczna
PORADNIA STOMATOLOGICZNA	001	1800 Poradnia stomatologiczna	72 Chirurgia stomatologiczna 73 Ortodoncja 74 Periodontologia 75 Protetyka stomatologiczna 76 Stomatologia dziecięca 77 Stomatologia zachowawcza z endodoncją

ROZDZIAŁ IV

RODZAJ DZIAŁALNOŚCI LECZNICZEJ ORAZ ZAKRES UDZIELANYCH ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 5

1. Podmiot leczniczy wykonuje działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjne świadczenia zdrowotne w zakresie leczenia stomatologicznego w dziedzinie:
 - a) stomatologii zachowawczej z endodoncją,
 - b) stomatologii dziecięcej,
 - c) protetyki stomatologicznej,
 - d) periodontologii,
 - e) ortodoncji,
 - f) chirurgii stomatologicznej oraz
 - g) radiologii i diagnostyki obrazowej.

ROZDZIAŁ V

MIEJSCE UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 6

Świadczenia zdrowotne udzielane są przy ul. Pilotów 37 lok. 3 w Krakowie.

ROZDZIAŁ VI

PRZEBIEG PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 7

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do 20:00.
2. Warunkiem udzielenia świadczenia zdrowotnego jest rejestracja Pacjenta. Odbywa się ona w formie: osobiście, za pośrednictwem członków rodziny lub osób trzecich, telefonicznie, pod numerem telefonu 124188310, mailowo pod adresem rejestracja@bettersmile.pl lub online przez formularz kontaktowy na stronie internetowej www.bettersmile.pl, z wyznaczeniem dnia i godziny realizacji świadczenia zdrowotnego.
3. Rejestracja Pacjentów oraz umawianie terminów wizyt należy do zadań personelu administracyjnego podmiotu leczniczego, który to ustala termin wizyty w sposób dostosowany do kalendarza wizyt prowadzonego przez poszczególnych lekarzy zatrudnionych w podmiocie leczniczym oraz harmonogramu pracy podmiotu leczniczego.
4. Ustalony przez Pacjenta termin wizyty może zostać zmieniony lub odwołany na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie
5. Podczas ustalenia terminu wizyty niezbędne jest podanie w szczególności następujących danych Pacjenta: imię i nazwisko oraz numer telefonu.
6. W uzgodnionym terminie wizyty Pacjent zobowiązany jest zgłosić się 15 minut wcześniej w przypadku pierwszej wizyty oraz punktualnie w przypadku kolejnych wizyt, a w razie niemożności wypełnienia powyższego obowiązku, jest on zobowiązany niezwłocznie poinformować telefonicznie lub poprzez SMS podmiot leczniczy o takiej okoliczności.
7. Rezerwacja wizyty wiąże się z koniecznością przygotowania gabinetu oraz zapewnienia personelu, co wiąże się z angażowaniem środków finansowych. Pacjent powinien dokonywać rezerwacji wizyt w sposób przemyślany. W razie konieczności zmiany lub odwołania wizyty, Pacjent zobowiązany jest poinformować podmiot leczniczy co najmniej z jednodniowym wyprzedzeniem.
8. Spóźnienie Pacjenta na umówioną wizytę powyżej 15 min może skutkować odmówieniem udzielenia świadczenia stomatologicznego przez lekarza.
9. Podmiot leczniczy zastrzega sobie prawo odstąpienia od wcześniej ustalonego terminu wizyty w przypadku wystąpienia okoliczności, które uniemożliwią udzielenie Pacjentowi świadczenia zdrowotnego, w szczególności jeśli okoliczności te nie były do przewidzenia w chwili ustalania terminu wizyty. W razie zaistnienia powyższych okoliczności Pacjent zostaje niezwłocznie poinformowany telefonicznie lub poprzez SMS.
10. Podmiot leczniczy ma prawo do weryfikacji tożsamości Pacjenta. Potwierdzeniu tożsamości mogą posłużyć następujące dokumenty: dowód osobisty, paszport, karta pobytu, legitymacja szkolna lub studencka. Odmowa okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość może skutkować nieudzieleniem świadczenia zdrowotnego.

§ 8

1. Podmiot leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie. Wysokość opłat za świadczenia zdrowotne ustalona została w cenniku, stanowiącym załącznik nr 1 do regulaminu, podanym do wiadomości Pacjentów przez jego umieszczenie w widocznym sposób w miejscu udzielania świadczeń oraz na stronie internetowej www.bettersmile.pl.

2. Płatności za udzielone w podmiocie leczniczym świadczenia zdrowotne dokonywane są przez Pacjentów gotówką, kartą płatniczą, lub poprzez BLIK w dniu wykonania usługi lub za zgodą kierownika podmiotu leczniczego przelewem na wskazany rachunek bankowy, w tym za świadczenia zdrowotne, które wymagają uiszczenia zadatku lub zaliczki na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. W przypadku nieuregulowania przez Pacjenta płatności, podmiot leczniczy podejmuje odpowiednie kroki, mające na celu egzekucję należności.
4. Do świadczeń zdrowotnych, przy których może być wymagane wniesienie zadatku, należą:
 - a) zabiegi z zakresu protetyki stomatologicznej,
 - b) zabiegi z zakresu stomatologii zachowawczej,
 - c) zabiegi z zakresu ortodoncji.
5. Wpłata zadatku stanowi rezerwację terminu wizyty w celu udzielenia określonego świadczenia zdrowotnego. Brak terminowej wpłaty zadatku skutkuje anulowaniem zarezerwowanego terminu wizyty.
6. Jeśli świadczenie zdrowotne nie może być udzielone z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, w szczególności w przypadku nieprzybycia, nieodwołania wizyty, uiszczony na poczet tej wizyty zadek przepada i stanowi wynagrodzenie podmiotu leczniczego za gotowość do udzielenia zaplanowanego świadczenia zdrowotnego.
7. W przypadku odwołania wizyty przez Pacjenta lub lekarza zadek podlega zwrotowi, w wysokości wartości zadatku, w sytuacji wystąpienia okoliczności, za które żadna ze stron umowy na leczenie odpowiedzialności nie ponosi, w szczególności zaistnienia zdarzenia losowego u Pacjenta, po przedłożeniu przez niego stosownego zaświadczenia lub dokumentów lub zdarzenia losowego u lekarza.
8. Pacjent przed wystawieniem paragonu jest zobowiązany poinformować personel rejestracji podmiotu leczniczego o chęci otrzymania faktury.
9. Pacjent podczas pierwszej wizyty zobowiązany jest do wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych niezbędnych do realizacji usług medycznych oraz ma prawo złożyć pisemne oświadczenie o upoważnieniu osoby bliskiej do uzyskiwania informacji o jego stanie zdrowia i udzielonych świadczeniach zdrowotnych. Wzory oświadczeń dostępne są w rejestracji podmiotu leczniczego oraz stanowią załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.
10. W trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego Pacjent ma prawo do uzyskania wszystkich niezbędnych informacji oraz wyjaśnień, w szczególności dotyczących postawionej diagnozy, a także potrzeb profilaktyczno-leczniczych.
11. Pacjent posiadający pełną zdolność do czynności prawnych, przedstawiciel ustawowy bądź opiekun prawny Pacjenta wyraża pisemną zgodę na zabiegi wykonywane w podmiocie leczniczym, dla których forma ta została wyraźnie zastrzeżona na gruncie obowiązujących przepisów prawa. Bez wyrażenia zgody, leczenie nie zostanie rozpoczęte, a Pacjent zostanie poinformowany o wszelkich negatywnych następstwach takiej decyzji dla jego zdrowia.
12. Podczas leczenia protetycznego Pacjent jest zobowiązany podpisać dokumenty świadczące o akceptacji poszczególnych etapów leczenia, w tym jego zakończenia
13. Brak pisemnej akceptacji poszczególnych etapów pracy protetycznej przez Pacjenta, w tym jego zakończenia, przy jednoczesnym składaniu przez Pacjenta ogólnych uwag lub zastrzeżeń do pracy bez ich konkretyzacji skutkuje uznaniem, iż pacjent odstąpił od leczenia. Dopiero po uzyskaniu pisemnej akceptacji danego etapu proces leczniczy

będzie kontynuowany. Wszelkie negatywne następstwa odstąpienia przez Pacjenta od leczenia obciążają wyłącznie pacjenta i obejmują sytuację, gdy na skutek odstąpienia od leczenia proces ten będzie musiał być przeprowadzony od nowa, w tym także ponownie będzie musiała zostać wykonana praca protetyczna, a której to koszty w całości pokryje pacjent.

14. W zależności od zakresu zaplanowanego leczenia, lekarz może w ramach sporządzanej dokumentacji medycznej zlecić wykonanie:
 - a) dokumentacji radiologicznej,
 - b) dokumentacji fotograficznej, w tym zdjęć twarzy oraz wewnątrzustnych,
 - c) modeli gipsowych górnego i dolnego łuku zębowego,
 - d) cyfrowego skanu górnego i dolnego łuku zębowego.
15. Jednym z warunków zachowania prawidłowych wyników leczenia jest dbanie o higienę jamy ustnej, odbywanie wizyt kontrolnych zgodnie z zaleceniami lekarza oraz wykonywanie zabiegów higienizacyjnych w podmiocie leczniczym nie rzadziej niż co dwanaście miesięcy lub zgodnie z zaleceniami lekarza.

§ 9

1. Podmiot leczniczy może nie podjąć lub odstąpić od leczenia Pacjenta, jeżeli istnieją poważne ku temu powody, w szczególności gdy:
 - a) Pacjent odmówił wyrażenia pisemnej zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego, dla którego forma ta jest wymagana;
 - b) stan Pacjenta wskazuje na spożycie alkoholu, środków odurzających lub innych substancji, które mogłyby w ocenie personelu podmiotu leczniczego wpłynąć na wystąpienie ewentualnych powikłań w związku z wykonywanym świadczeniem zdrowotnym lub uniemożliwić lub utrudnić wykonanie świadczenia zdrowotnego;
 - c) Pacjent nie stosuje się do zaleceń personelu podmiotu leczniczego co do konieczności przygotowania się w określony sposób do świadczenia, w tym w szczególności do wykonania niezbędnych badań oraz do przedłożenia ich wyników w podmiocie leczniczym we wskazanym terminie;
 - d) w ocenie lekarza Pacjent nie kwalifikuje się do wykonania danego świadczenia zdrowotnego;
 - e) Pacjent żąda udzielenia świadczenia zdrowotnego niezgodnego ze sztuką medyczną i/lub aktualną wiedzą medyczną;
 - f) Pacjent odmówi udzielenia informacji niezbędnych dla prawidłowego udzielenia świadczenia zdrowotnego lub wypełnienia wszystkich stosowanych w podmiocie leczniczym i wymaganych przepisami prawa dokumentów;
 - g) Pacjent nie wyrazi zgody na wykonanie w szczególności dokumentacji radiologicznej, fotograficznej, która to stanowi element dokumentacji medycznej prowadzonej przez podmiot leczniczy;
 - h) Pacjent nie dokona płatności w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu;
 - i) Pacjent zachowuje się agresywnie, obraża, podważa kompetencje personelu lub zakłóca pracę podmiotu leczniczego,
 - j) BetterSmile Stomatologia zastrzega sobie możliwość odmowy udzielenia świadczeń medycznych Pacjentowi, który 3 i więcej razy nie pojawił się na potwierdzonej wizycie lub nie odwołał 3 lub więcej razy wizyty z przynajmniej 24h wyprzedzeniem.

ROZDZIAŁ VII

ORGANIZACJA ORAZ ZADANIA JEDNOSTEK I KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH

§ 10

1. Do zadań komórek organizacyjnych wymienionych w Rozdziale III § 1 należy udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych w zakresie:
 - a) stomatologii zachowawczej z endodoncją,
 - b) stomatologii dziecięcej,
 - c) protetyki stomatologicznej,
 - d) periodontologii,
 - e) ortodoncji,
 - f) chirurgii stomatologicznej oraz
 - g) radiologii i diagnostyki obrazowej.
2. Podmiot leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych z zachowaniem należytej staranności, przy uwzględnieniu wskazań aktualnej wiedzy medycznej, praw pacjenta oraz zgodnie z zasadami etyki zawodowej, w warunkach odpowiadających obowiązującym wymaganiom fachowym i sanitarnym oraz standardom określonym w odrębnych przepisach.

ROZDZIAŁ VIII

WSPÓŁDZIAŁANIE Z INNYMI PODMIOTAMI WYKONUJĄCYMI DZIAŁALNOŚĆ LECZNICZĄ

§ 11

1. W celu zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia i profilaktyki pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, może współdziałać z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, udzielającymi świadczeń zdrowotnych na rzecz pacjentów.
2. W sytuacji, gdy wymagana jest konsultacja specjalistyczna, której podmiot leczniczy nie może zapewnić osoba udzielająca świadczeń może udzielić pacjentowi informacji o podmiotach wykonujących działalność leczniczą w zakresie wymaganym w danym przypadku.
3. Podmiot leczniczy udostępnia podmiotom wykonującym działalność leczniczą dokumentację medyczną pacjentów, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych.
4. Współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą odbywa się z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta.

ROZDZIAŁ IX

OPŁATY ZA UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

§ 12

1. Podmiot leczniczy prowadzi i przechowuje dokumentację medyczną pacjentów oraz zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Podmiot leczniczy udostępnia dokumentację medyczną na zasadach określonych w art. 26 Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
3. Dokumentacja medyczna jest udostępniana do wglądu w siedzibie podmiotu leczniczego z możliwością sporządzania notatek i zdjęć lub poprzez sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku, za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej oraz na informatycznym nośniku danych.
4. Za udostępnienie dokumentacji medycznej w formie wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku podmiot leczniczy nie pobiera opłaty.
5. Za udostępnienie dokumentacji medycznej w formie dokumentacji medycznej na informatycznym nośniku danych podmiot leczniczy pobiera opłatę w wysokości 2 zł.

ROZDZIAŁ X

PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTA

§ 13

1. Pacjentowi korzystającemu ze świadczeń zdrowotnych udzielanych w ramach działalności prowadzonej przez podmiot leczniczy przysługują prawa przewidziane w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

§ 14

1. Pacjent podmiotu leczniczego zobowiązany jest do przestrzegania zapisów wynikających z niniejszego Regulaminu Organizacyjnego oraz innych wewnętrznych regulacji dotyczących zasad udzielania świadczeń zdrowotnych, które zostały mu udostępnione poprzez podanie do wiadomości w miejscu ogólnodostępnym podmiotu leczniczego, a także na stronie internetowej www.bettersmile.pl.
2. Pacjent zobowiązany jest do:
 - a) posiadania w dniu zgłoszenia się do podmiotu leczniczego ważnych dokumentów ze zdjęciem pozwalających na potwierdzenie jego tożsamości,
 - b) przestrzegania zakazu wnoszenia i spożywania na terenie jednostek organizacyjnych podmiotu leczniczego napojów alkoholowych, środków odurzających, palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych oraz innych substancji, które mogłyby zagrażać życiu lub zdrowiu pacjenta, powodować lub zwiększać ryzyko powikłań zarówno podczas, jak i po zabiegu,
 - c) na czas trwania świadczenia zdrowotnego pozostawić swoje ubrania w miejscu do tego wyznaczonym, a przedmioty wartościowe i pieniądze zabrać ze sobą pod rygorem

braku odpowiedzialności podmiotu leczniczego za rzeczy, przedmioty wartościowe i pieniądze pozostawione bez nadzoru. Zaleca się pozostawienie wartościowych rzeczy w domu.

- d) na czas udzielania świadczenia zdrowotnego Pacjent zobowiązany jest wyłączyć wszystkie urządzenia elektroniczne, w tym w szczególności telefon komórkowy,
 - e) poszanowania mienia będącego własnością podmiotu leczniczego oraz innych pacjentów. Szkody powstałe z winy pacjenta zostaną usunięte na jego koszt. Pacjent zobowiązany jest uregulować w rejestracji podmiotu leczniczego należność z tytułu usunięcia szkód powstałych z jego winy, w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom ich usunięcia.
 - f) poszanowania mienia innych Pacjentów,
 - g) zachowania zasady korzystania z telefonu komórkowego w sposób niestwarzający uciążliwości dla innych pacjentów oraz pracowników placówki,
 - h) zachowania czystości w miejscach, z których korzysta.
 - i) właściwego użytkowania sprzętu i urządzeń podmiotu leczniczego,
 - j) poszanowania godności i prywatności innych Pacjentów oraz personelu podmiotu leczniczego, przestrzegania zaleceń personelu podmiotu leczniczego, a także bezwzględnie obowiązujących na terenie podmiotu leczniczego zasad porządkowych i bezpieczeństwa.
3. Zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta pacjent (w przypadku osoby małoletniej bądź ubezwłasnowolnionej, przedstawiciel ustawowy) ma obowiązek podać lekarzowi następujące dane:
- a) nazwisko i imię (imiona),
 - b) datę urodzenia,
 - c) oznaczenie płci,
 - d) adres miejsca zamieszkania,
 - e) numer PESEL, jeżeli został nadany, w przypadku noworodka - numer PESEL matki, a w przypadku osób, które nie mają nadanego numeru PESEL - rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość,
 - f) w przypadku gdy pacjentem jest osoba małoletnia, całkowicie ubezwłasnowolniona lub niezdolna do świadomego wyrażenia zgody - nazwisko i imię (imiona) przedstawiciela ustawowego oraz adres jego miejsca zamieszkania;
4. Pacjenci podmiotu leczniczego nie mogą:
- a) samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury służących do realizacji świadczeń zdrowotnych, uruchamiać ich i wyłączać,
 - b) wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia bez zgody personelu podmiotu leczniczego,
 - c) zakłócać realizacji świadczeń zdrowotnych.
5. Na każdym etapie udzielania świadczenia zdrowotnego Pacjent ma prawo do złożenia skargi na zachowanie lub czynności personelu podmiotu leczniczego na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.
6. Pacjent ma prawo do rezygnacji z leczenia na każdym jego etapie, przy szczególnym uwzględnieniu następstw określonych w niniejszym Regulaminie.

ROZDZIAŁ XI

SPOSÓB KIEROWANIA JEDNOSTKAMI LUB KOMÓRKAMI ORGANIZACYJNYMI ZAKŁADU LECZNICZEGO

§ 15

1. Pracą podmiotu leczniczego kieruje kierownik medyczny – lek. stom. Krzysztof Tusiewicz.
2. Kierownik samodzielnie podejmuje decyzje dotyczące podmiotu leczniczego oraz ponosi za nie odpowiedzialność. Podczas nieobecności kierownika zastępuje go upoważniony przez niego pracownik.
3. Do zadań Kierownika należy w szczególności:
 - a) nadzór nad jakością udzielanych świadczeń zdrowotnych,
 - b) nadzór nad przestrzeganiem w zakładzie leczniczym przepisów BHP i przeciwpożarowych,
 - c) organizowanie i kierowanie pracą podległych pracowników oraz osób świadczących usługi na rzecz podmiotu leczniczego,
 - d) zapewnienie właściwego utrzymania sprzętu medycznego i pomieszczeń zakładu leczniczego,
 - e) przyjmowanie i rozpatrywanie skarg pacjentów,
 - f) reprezentowanie placówki na zewnątrz.

ROZDZIAŁ XII

MONITORING WIZYJNY

§ 16

1. Zakład leczniczy objęty jest monitoringiem wizyjnym, który obejmuje: obserwację pomieszczeń i miejsc ogólnodostępnych, tj. korytarze, klatka schodowa, poczekalnia wraz z recepcją oraz teren przed wejściem do lokalu;
2. Celem wprowadzenia monitoringu wizyjnego jest zapewnienie bezpieczeństwa osób przebywających na terenie Zakładu Leczniczego oraz mienia np. przed kradzieżą, pożarem i wszelkimi innymi niepożądanymi zdarzeniami zagrażającymi bezpieczeństwu na terenie Zakładu Leczniczego oraz zachowanie w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić podmiot 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. 222 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy, art. 23a ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej).
3. Nagrania 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 podmiot leczniczy poweźmie wiadomość, iż nagranie może stanowić dowód w takim postępowaniu – wówczas nagranie będzie przechowywane do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.

ROZDZIAŁ XIII

TRYB SKŁADANIA SKARG I WNIOSKÓW

§ 17

1. Pacjent ma prawo na każdym etapie udzielania świadczeń zdrowotnych składać skargi i wnioski dotyczące działalności podmiotu leczniczego.
2. Skargi i wnioski należy składać wyłącznie:
 - a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres rejestracja@bettersmile.pl,
 - b) pisemnie, osobiście w siedzibie podmiotu leczniczego w godzinach jego pracy.
3. Pacjenci mają także prawo złożenia wniosków i skarg bezpośrednio osobom udzielającym im świadczeń zdrowotnych w podmiocie leczniczym.
4. W celu rozpoznania skargi lub wniosku, zgłaszana przez Pacjenta skarga (wniosek) powinna zawierać co najmniej:
 - a) dane osoby zgłaszającej skargę (wniosek): imię i nazwisko, adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu,
 - b) informację o świadczeniu, którego dotyczy skarga (wniosek): rodzaj świadczenia, termin wykonania, adres placówki, w której udzielono świadczenia zdrowotnego,
 - c) przedmiot skargi (wniosku),
5. Skargi (wnioski) będą rozpatrywane przez kierownika podmiotu leczniczego w terminie do 14 dni roboczych od dnia ich wpływu.

ROZDZIAŁ XIV

RĘKOJMIA

§ 18

1. Na świadczenia z zakresu stomatologii zachowawczej wykonane w podmiocie leczniczym przysługuje okres rocznej rękojmi.
2. Na świadczenia wykonania uzupełnień ruchomych z zakresu protetyki stomatologicznej okres rękojmi wynosi 1 rok.
3. Na świadczenia wykonania uzupełnień stałych z zakresu protetyki stomatologicznej (tj. korony, licówki, mosty, nakłady) okres rękojmi wynosi 3 lata.
4. Rękojmia nie jest uwzględniana w przypadku gdy Pacjent:
 - a) przerwał zaplanowane leczenie;
 - b) nie zgłasza się na wizyty kontrolne po zakończeniu leczenia (co 12 miesięcy; u Pacjentów z periodontopatią, bruksizmem oraz dzieci co 6 miesięcy lub zgodnie z zaleceniami lekarza)
 - c) nie stosuje się do zaleceń lekarza dotyczących higieny jamy ustnej i protez ruchomych;
 - d) użytkuje lub przechowuje protezy niezgodnie z zaleceniami lekarza;
 - e) samodzielnie dokonuje korekt, przeróbek, napraw uzupełnienia protetycznego;
 - f) uszkodził protezę poza jamą ustną;
 - g) w momencie oddania pracy protetycznej ma braki zębowe i nie uzupełni ich w okresie 3 miesięcy od oddania pracy protetycznej (wskutek czego dochodzi do przeciążeń i zaburzeń zgryzu),

- h) uległ wypadkowi lub urazowi w wyniku którego doszło do uszkodzenia uzupełnień;
 - i) cierpi na bruksizm (zgrzytanie zębami); bulimię;
5. Prawo do rękoi nie obejmuje:
- a) prac tymczasowych jak np. korony, mosty tymczasowe czy protezy natychmiastowe,
 - b) prac lub leczenia warunkowego przy wykonaniu których Pacjent został poinformowany o ograniczonej rękoi lub jej braku,
 - c) prac, które zostały wykonane na wyraźne życzenie Pacjenta, wbrew zaleceniom lekarza,
 - d) w przypadku złamania zębów powstałego pomiędzy wizytami (niezakończone leczenie) lub zębów nieodbudowanych protetycznie po leczeniu kanałowym (np. korona, onlay, wkład koronowo-korzeniowy) pomimo zaleceń lekarza.
 - e) przypadków związanych z koniecznością powtórnego leczenia kanałowego zęba filarowego, złamania zęba filarowego, odcementowaniem się wkładu.

ROZDZIAŁ XV

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 19

1. Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego został nadany przez jego kierownika i wchodzi w życie z dniem podpisania.
2. Wnoszenie zmian do Regulaminu Organizacyjnego następuje mocą Kierownika podmiotu.
3. W sprawach nieuregulowanych regulaminem organizacyjnym zastosowanie mają odrębne przepisy.
4. Każda osoba przebywająca na terenie podmiotu leczniczego zobowiązana jest do przestrzegania zapisów wynikających z niniejszego Regulaminu.
5. Niniejszy regulamin wraz z załącznikami zostaje podany do wiadomości pacjentów w rejestracji podmiotu leczniczego oraz na stronie internetowej www.bettersmile.pl.

ZAŁĄCZNIKI

1. Cennik
2. Wzory oświadczeń Pacjenta

Załącznik nr 1

Aktualny cennik znajduje się na stronie internetowej www.bettersmile.pl/cennik/

Szczegółowy cennik dostępny jest w podmiocie medycznym w miejscu ogólnodostępnym.

Aktualny cennik obowiązuje od 1.04.2025 r.

Kraków, dnia _____ r.

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że: (zaznaczyć właściwe pole)

☐ **upoważniam** (imię i nazwisko, nr pesel lub data urodzenia) do uzyskiwania informacji o moim stanie zdrowia i udzielonych świadczeniach zdrowotnych. Dane kontaktowe tej osoby (adres, numer telefonu, e-mail itp.):

.....

☐ **nie upoważniam** żadnej osoby do uzyskiwania informacji o moim stanie zdrowia i udzielonych świadczeniach zdrowotnych.

.....
Czytelny podpis składającego oświadczenie

Oświadczenie

Oświadczam, że: (zaznaczyć właściwe pole)

☐ **upoważniam** (imię i nazwisko, nr pesel lub data urodzenia) do dostępu do mojej dokumentacji medycznej wytworzonej w BetterSmile Stomatologia.

☐ **nie upoważniam** żadnej osoby do dostępu do mojej dokumentacji medycznej wytworzonej w BetterSmile Stomatologia.

.....
Czytelny podpis składającego oświadczenie

Część dołączana w przypadku, gdy oświadczenie składa przedstawiciel ustawowy/
opiekun faktyczny*

Oświadczam, że jestem przedstawicielem ustawowym/opiekunem faktycznym¹
małoletniego/osoby ubezwłasnowolnionej*

.....

(imię i nazwisko oraz nr pesel małoletniego/osoby ubezwłasnowolnionej)

.....

Czytelny podpis

.....

Nr pesel

*przedstawiciela ustawowego/opiekuna faktycznego**

* *niepotrzebne skreślić*

¹ **opiekun faktyczny** wg definicji zawartej w art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2009 r., Nr 52, poz. 417, z późn. zm.), to osoba sprawująca, bez obowiązku ustawowego, stałą opiekę nad pacjentem, który ze względu na wiek, stan zdrowia albo stan psychiczny opieki takiej wymaga