

REGULAMIN ORGANIZACYJNY

§ 1

Podmiotem leczniczym, którego dotyczy niniejszy Regulamin, jest **Sienna Clinic Medycyna Specjalistyczna Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie przy ulicy Siennej 86 lok. 129, 00-815 Warszawa wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000756488, NIP 113 298 71 04, REGON 381741103.

Podmiot leczniczy wykonuje działalność leczniczą w ramach zakładu leczniczego **Centrum Medyczne Sienna** na podstawie wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego nr 000000205838.

§ 2

Podstawa działania

1. Podmiot leczniczy działa na podstawie:
 - a. Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (tekst jedn.: Dz.U. 2011 Nr 112 poz. 654);
 - b. Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. art. 28 ust. 4 o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 Nr 52, poz. 417 ze zm.);
 - c. Wpisu do rejestru podmiotów prowadzących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego;
 - d. Innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym aktów wykonawczych do ustaw.

§ 3

Zakres regulaminu

1. Niniejszy Regulamin, poza powyższymi informacjami określa:
 - a. Cel i zadania podmiotu leczniczego Sienna Clinic Medycyna Specjalistyczna Sp. z o.o.
 - b. Rodzaj działalności leczniczej, zakres i charakter udzielanych świadczeń zdrowotnych
 - c. Strukturę organizacyjną podmiotu leczniczego, zadania jednostki i komórek organizacyjnych zakładu leczniczego
 - d. Sposób kierowania jednostką i komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego
 - e. Warunki współdziałania jednostki i komórek organizacyjnych zakładu leczniczego
 - f. Warunki współdziałania z innymi podmiotami leczniczymi
 - g. Miejsce i czas udzielania świadczeń zdrowotnych
 - h. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

- i. Umawianie konsultacji lekarskich, rejestracja pacjenta oraz odwoływanie konsultacji i zabiegów medycznych
- j. Prawo do odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego
- k. Opłaty oraz organizacja procesu odpłatności za świadczenia zdrowotne
- l. Dokumentacja medyczna i opłaty za jej udostępnienie
- m. Zasady udostępniania dokumentacji medycznej
- n. Świadoma zgoda pacjenta
- o. Prawa i obowiązki personelu zakładu leczniczego
- p. Prawa pacjenta
- q. Obowiązki pacjenta i przepisy porządkowe
- r. Sposób obserwacji pomieszczeń
- s. Zasady stosowania voucherów
- t. Przedpłata za świadczenie zdrowotne
- u. Zasady organizowania promocji
- v. Zasady korzystania z formularza wstępnej wyceny usługi dostępnego on-line
- w. Zasady składania oraz rozpatrywania wniosków, skarg i reklamacji
- x. Przepisy końcowe

§ 4

Cel i zadania podmiotu leczniczego Sienna Clinic Medycyna Specjalistyczna Sp. z o.o.

1. Celem podmiotu leczniczego jest udzielanie świadczeń zdrowotnych służących ratowaniu, zachowaniu, poprawie i promocji zdrowia oraz innych działań medycznych wynikających z procesu leczenia lub z przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania.
2. Zadaniem podmiotu leczniczego jest w szczególności udzielanie ambulatoryjnych świadczeń specjalistycznych.
3. Podmiot leczniczy gwarantuje jednocześnie, że:
 - a. świadczenia udzielane są przez osoby wykonujące zawody medyczne posiadające odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - b. personel podmiotu leczniczego zapewnia indywidualne podejście do każdego pacjenta, z uwzględnieniem jego potrzeb, oczekiwań i wartości oraz nieustannie doskonali swoje umiejętności, aby sprostać rosnącym wymaganiom i oczekiwaniom pacjentów;
 - c. pomieszczenia oraz wyposażenie podmiotu leczniczego w sprzęt medyczny odpowiadają wymaganiom fachowym, sanitarnym i standardom określonym w odrębnych przepisach;
 - d. aparatura i sprzęt medyczny są wprowadzone do obrotu i używania zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 5

Rodzaj działalności leczniczej, zakres i charakter udzielanych świadczeń zdrowotnych

1. Centrum Medyczne Sienna wykonuje działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjne świadczenia zdrowotne.
2. Centrum Medyczne Sienna udziela świadczeń zdrowotnych z zakresu specjalistycznej opieki zdrowotnej tj.: chirurgii ogólnej, chirurgii naczyniowej, chirurgii estetycznej, medycyny estetycznej, ginekologii, neurologii, diabetologii, urologii i fizjoterapii.
3. Centrum Medyczne Sienna udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie według ustalonego cennika.
4. Cennik za świadczenia zdrowotne jest dostępny dla pacjentów w Recepcji oraz na stronie internetowej: www.siennaclinic.pl
5. Podmiot leczniczy zastrzega sobie prawo do zmiany cennika za świadczenia zdrowotne.

§ 6

Struktura organizacyjna podmiotu leczniczego, zadania jednostki i komórek organizacyjnych zakładu leczniczego

1. W ramach struktury podmiotu leczniczego wyodrębniono zakład leczniczy pod nazwą **Centrum Medyczne Sienna**.
2. W ramach zakładu leczniczego wyodrębniono jednostkę organizacyjną o tej samej nazwie.
3. W zakładzie leczniczym znajdują się następujące komórki organizacyjne:
 - a. Gabinet diagnostyczno-zabiegowy (m.in. diagnostyka umożliwiająca ocenę stanu zdrowia pacjenta, zabiegi wymagające naruszenia ciągłości tkanek, przygotowanie pacjenta do zabiegu, opieka po zabiegu);
 - b. Poradnia chirurgii ogólnej (diagnozowanie i leczenie schorzeń wymagających interwencji chirurgicznej);
 - c. Poradnia chirurgii naczyniowej (diagnostyka i leczenie schorzeń związanych z układem krwionośnym i limfatycznym, z wyłączeniem chorób serca i mózgu);
 - d. Poradnia chirurgii plastycznej (zabiegi w zakresie chirurgii plastycznej oraz medycyny estetycznej);
 - e. Poradnia położniczo-ginekologiczna (profilaktyka, diagnostyka i leczenie chorób ginekologicznych, prowadzenie ciąży, opieka poporodowa, edukacja w zakresie zdrowia reprodukcyjnego i antykoncepcji);
 - f. Poradnia neurologiczna (diagnostyka i leczenie schorzeń związanych z układem nerwowym);
 - g. Poradnia diabetologiczna (diagnostyka i leczenie schorzeń związanych z cukrzycą i zaburzeniami metabolicznymi);
 - h. Poradnia urologiczna (diagnostyka i leczenie schorzeń związanych z układem moczowo-płciowym);
 - i. Pracownia USG (wykonywanie i interpretacja ultrasonograficznych badań narządów wewnętrznych);

- j. Pracownia fizjoterapii (diagnozowanie i leczenie schorzeń narządu ruchu oraz związanych z dnem miednicy, łagodzenie bólu, terapia ran).
- 4. Do zadań jednostki organizacyjnej i poszczególnych komórek organizacyjnych należy (w zależności od komórki) udzielanie ambulatoryjnych świadczeń specjalistycznych poprzez:
 - a. udzielanie świadczeń zdrowotnych zgodnie z potrzebami zdrowotnymi pacjentów, w sposób zapewniający realizację zawartych umów;
 - b. zapewnienie fachowej opieki lekarskiej, zgodnej z przyjętymi standardami postępowania, sprzyjającej sprawnemu przebiegowi rozpoznawania oraz leczenia chorób u przyjmowanych pacjentów;
 - c. orzekanie o stanie zdrowia pacjentów według obowiązujących przepisów;
 - d. prowadzenie na bieżąco obowiązującej dokumentacji medycznej;
 - e. realizację zadań z zakresu promocji zdrowia;
 - f. dokonywanie bieżących analiz prowadzonej działalności;
 - g. stosowanie się do zarządzeń i instrukcji właścicieli zakładu, Inspekcji Sanitarno-Epidemiologicznej oraz innych organów uprawnionych do kontroli zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 7

Sposób kierowania jednostką i komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego

1. Zarówno jednostką organizacyjną, jak i komórkami organizacyjnymi kieruje kierownik medyczny podmiotu leczniczego.
2. Nadzór merytoryczny nad zapewnieniem właściwej jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych i prawidłowości prowadzenia dokumentacji medycznej sprawuje kierownik medyczny podmiotu leczniczego.

§ 8

Warunki współdziałania jednostki i komórek organizacyjnych podmiotu leczniczego

1. Jednostka organizacyjna funkcjonująca w ramach zakładu podmiotu leczniczego oraz osoby udzielające w imieniu podmiotu leczniczego świadczeń zdrowotnych zobowiązane są do współdziałania dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu leczniczego pod względem diagnostyczno-leczniczym, pielęgnacyjnym i administracyjno-gospodarczym.
2. Za prawidłowe współdziałanie odpowiedzialny jest kierownik medyczny podmiotu leczniczego lub osoba przez niego upoważniona.

§ 9

Warunki współdziałania z innymi podmiotami leczniczymi

1. Podmiot leczniczy, w celu zapewnienia prawidłowości leczenia i pielęgnacji pacjentów oraz ciągłości procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, współdziała z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą udzielającymi świadczeń zdrowotnych na rzecz tych pacjentów.
2. Podmiot leczniczy oraz osoby udzielające w jego imieniu świadczeń zdrowotnych udzielają innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą informacji związanych z pacjentem w przypadku, gdy:
 - a. pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy;
 - b. zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia pacjenta lub innych osób;
 - c. zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o pacjencie związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń;
 - d. obowiązujące przepisy prawa tak stanowią.
3. Podmiot leczniczy udostępnia podmiotom wykonującym działalność leczniczą dokumentację medyczną pacjentów, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych na zasadach prawem przewidzianych.

§ 10

Miejsce i czas udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Podmiot leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych w pomieszczeniach zakładu leczniczego położonego przy ul. Siennej 86 lok. 129/130 w Warszawie (00-815).
2. Świadczenia udzielane są w terminie ustalonym indywidualnie z pacjentem i odpowiadają godzinom przyjęć personelu medycznego.
3. **Centrum Medyczne Sienna** czynne jest od poniedziałku do soboty w godzinach:

poniedziałek	7.00–20.00
wtorek	7.00–20.00
środa	7.00–20.00
czwartek	7.00–20.00
piątek	7.00–20.00
sobota	7.30–12.30
4. W przypadku niemożności udzielania świadczeń zdrowotnych w miejscu wskazanym w punkcie 1, np. z powodu remontu lub innych ważnych i uzasadnionych przyczyn, kierownik medyczny zarządzeniem wskazuje inne miejsce udzielania świadczeń.

§ 11

Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Podmiot leczniczy organizuje świadczenia zdrowotne udzielane w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie oraz we wpisie do RPWDL z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostce organizacyjnej, w sposób gwarantujący pacjentom najbardziej dogodną formę korzystania ze świadczeń.
2. W uzasadnionych przypadkach świadczenia mogą być udzielane w domu lub w innym miejscu pobytu pacjenta.
3. Podmiot leczniczy oferuje konsultacje medyczne przeprowadzane telefonicznie lub drogą elektroniczną. Osoba świadcząca teleporadę przebywa w siedzibie zakładu leczniczego i udziela jej w warunkach zapewniających zachowanie poufności.
4. Umawianie wizyt odbywa się w każdej dostępnej formie: osobiście, telefonicznie, za pośrednictwem osoby trzeciej oraz drogą elektroniczną. Pacjent otrzymuje informację o dacie i godzinie wizyty, potwierdzoną następnie SMS-em (więcej informacji w § 12).
5. Świadczenia zdrowotne udzielane są w miarę możliwości jak najszybciej, zgodnie z ustalonym harmonogramem pracy zakładu leczniczego.
6. W stanach nagłych świadczenia opieki zdrowotnej udzielane są pacjentowi niezwłocznie, niezależnie od kolejki oczekujących.
7. W razie wystąpienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili ustalania terminu, które uniemożliwiają zachowanie terminu wykonania świadczenia, personel informuje pacjenta jak najszybciej i w każdy możliwy sposób.
8. Lekarze kierują pacjentów na konsultacje specjalistyczne przez wystawienie skierowania zgodnie z warunkami określonymi w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz przez płatników.

§ 12

Umawianie konsultacji lekarskich, rejestracja pacjenta oraz odwoływanie konsultacji i zabiegów medycznych

1. Udzielenie świadczenia zdrowotnego poprzedzone jest ustaleniem terminu jego udzielenia.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są w terminie uzgodnionym z pacjentem, według ustalonej kolejności, w dniach i godzinach ich udzielania przez zakład leczniczy.
3. Ustalenia terminu można dokonać w godzinach pracy placówki:
 - a. osobiście lub za pośrednictwem osoby trzeciej;
 - b. w Recepcji placówki;
 - c. telefonicznie pod numerami: +48 500 58 50 50, +48 500 50 58 50;
 - d. za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: recepcja@siennaclinic.pl.

4. Personel Recepcji ma prawo zadać pacjentowi pytania dotyczące jego:
 - a. imienia i nazwiska;
 - b. numeru PESEL;
 - c. adresu zamieszkania;
 - d. numeru telefonu;
 - e. adresu poczty elektronicznej.
 5. Po zapisaniu przez pracownika Recepcji wizyty w systemie pacjent otrzymuje SMS potwierdzający, zawierający datę i godzinę wizyty oraz adres placówki.
 6. Pacjenci, którzy przybędą do placówki bez wcześniejszego zapisu, muszą liczyć się z możliwością odmowy przyjęcia przez lekarza.
 7. Rejestracja pacjenta odbywa się w Recepcji Centrum Medycznego Sienna w dniu i o godzinie ustalonej w celu realizacji świadczenia zdrowotnego. Pacjent powinien zgłosić się w placówce odpowiednio wcześniej, z uwzględnieniem czasu potrzebnego na rejestrację.
 8. W celu rejestracji pacjent powinien stawić się osobiście i okazać ważny dokument umożliwiający weryfikację jego tożsamości.
 9. Przed umówionym świadczeniem zdrowotnym pracownik Recepcji skontaktuje się telefonicznie z pacjentem w celu jej potwierdzenia. Jeżeli próba kontaktu telefonicznego nie powiedzie się, pacjent otrzyma na wskazany przez siebie numer telefonu wiadomość SMS z prośbą o potwierdzenie albo odwołanie umówionej wizyty. Niepotwierdzenie przez pacjenta terminu świadczenia jest jednoznaczne z odstąpieniem przez placówkę od umowy zawartej z pacjentem z przyczyn leżących po stronie pacjenta.
 10. Jeśli pacjent rezygnuje z umówionego świadczenia zdrowotnego lub nie może zgłosić się w ustalonym terminie w placówce, zobowiązany jest jak najszybciej poinformować o tym personel Recepcji.
 11. Jeżeli zachodzą nieprzewidziane okoliczności, które uniemożliwiają udzielenie zaplanowanego świadczenia zdrowotnego przez placówkę, personel informuje o tym pacjenta jak najszybciej.
 12. Pacjent może odwołać zarezerwowaną konsultację lekarską lub zmienić jej termin, niezależnie od przyczyny, na 2 (dwa) dni przed zaplanowanym terminem wizyty.
 13. Niedotrzymanie terminu, o którym mowa w ust. 12, z przyczyn zawinionych przez pacjenta, zobowiązuje go do opłacenia z góry kolejnego świadczenia, które zechce pobrać w przyszłości. W przypadku braku tejże wpłaty wizyta nie zostanie umówiona i zrealizowana, co będzie się wiązało z niewykonaniem świadczenia.
 14. Pacjent może wystąpić o zmianę ustalonego terminu zabiegu medycznego na 7 (siedem) dni przed wyznaczoną datą zabiegu. Wówczas po konsultacji z pacjentem zostanie wyznaczony najbliższy możliwy termin.
- Uwaga! Ustalenia dotyczące przeszczepu włosów reguluje osobna Umowa.**
15. Pacjent może odwołać zaplanowany zabieg medyczny na 7 (siedem) dni przed wyznaczoną datą zabiegu. Wówczas uiszczona przedpłata za świadczenie medyczne podlega zwrotowi.
 16. W przypadku rezygnacji pacjenta z zabiegu w terminie krótszym niż 7 (siedem) dni przed

planowaną datą zabiegu uiszczona przedpłata nie podlega zwrotowi.

17. Pacjent jest zobowiązany do dostarczenia personelowi Centrum Medycznego Sienna wyników badań wymaganych przed planowanym zabiegiem medycznym na 7 (siedem) dni przed datą zabiegu.

W przypadku, gdy wyniki tych badań uniemożliwią przeprowadzenie zabiegu, uiszczona przedpłata za świadczenie medyczne podlega zwrotowi.

18. W przypadku, gdy pacjent nie dotrzyma terminu, o którym mowa w ust. 17, a wyniki badań uniemożliwią przeprowadzenie zabiegu, uiszczona przedpłata za świadczenie medyczne nie podlega zwrotowi.
19. Warunkiem przeprowadzenia zabiegu jest uiszczenie całkowitej opłaty za zabieg przed jego rozpoczęciem. Opłatę dokonaną za pomocą przelewu bankowego uznaje się za uiszczoną po zaksięgowaniu się środków na koncie placówki.
20. W udokumentowanych przypadkach losowych, np. choroby pacjenta, zabieg zostanie wykonany w innym, ustalonym przez Stronę terminie.
21. Nie jest możliwa zmiana przez pacjenta świadczenia zdrowotnego na inne świadczenie bez zgody personelu placówki.

§ 13

Prawo do odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego

1. Podmiot leczniczy zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania świadczenia zdrowotnego w następujących przypadkach:
 - a. Jeżeli stan pacjenta wskazuje na spożycie alkoholu, środków odurzających, innych środków lub leków mogących wpłynąć na wystąpienie ewentualnych powikłań w związku z wykonywanym zabiegiem, uniemożliwić lub utrudnić jego wykonanie.
 - b. Jeżeli pacjent mimo zaleceń personelu placówki nie przygotował się w wymagany sposób do wizyty lub zabiegu, w tym w szczególności nie wykonał niezbędnych badań lub nie przedłożył ich personelowi w ustalonym terminie.
 - c. Jeżeli w ocenie lekarza pacjent nie kwalifikuje się do wykonania zabiegu, np. z powodu złego stanu psychicznego lub innych względów o charakterze medycznym.
 - d. Jeżeli pacjent nie wyraża zgody na zabieg lub udziela zgody niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
 - e. Jeżeli pacjent nie wyraża zgody na czynności konieczne do prawidłowego udzielenia świadczenia lub wykonania zabiegu, np. odmawia udzielenia niezbędnych informacji bądź wypełnienia wszystkich wymaganych formularzy.
 - f. Jeżeli pacjent nie wyraża zgody na wykonywanie dokumentacji zdjęciowej stanowiącej element dokumentacji medycznej w placówce.

- g. Jeżeli pacjent nie dokona płatności za świadczenie w sposób zgodny z zapisami niniejszego Regulaminu.
- h. Gdy zachowanie pacjenta jest wyjątkowo nieodpowiednie, agresywne lub wyróżnia się brakiem poszanowania godności pracowników placówki.
- i. Jeżeli istnieje zagrożenie epidemiczne.

§ 14

Opłaty oraz organizacja procesu odpłatności za świadczenia zdrowotne

1. Podmiot leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie, zgodnie z Cennikiem stanowiącym załącznik nr 1 Regulaminu, dostępnym dla pacjentów w Recepcji placówki oraz na stronie internetowej www.siennaclinic.pl
2. Świadczenia zdrowotne odpłatne udzielane są w dniu zgłoszenia lub w innym terminie uzgodnionym z pacjentem, według ustalonej kolejności, w dniach i godzinach ich udzielania.
3. Podmiot leczniczy nie może odmówić udzielenia świadczenia zdrowotnego osobie, która potrzebuje natychmiastowego udzielenia takiego świadczenia ze względu na zagrożenie życia lub zdrowia i uzależniać jego udzielenia od uprzedniego uiszczenia opłaty.
4. Pacjent ma prawo poznać cenę świadczenia przed jego udzieleniem.
5. Ponieważ cena niektórych zabiegów zależy od metody i/lub zakresu, ostateczną cenę świadczenia ustala się podczas konsultacji z lekarzem.
6. Świadczenia zdrowotne są realizowane na podstawie indywidualnego rozliczenia z pacjentem.
7. Pacjent ma możliwość uregulowania należności przed rozpoczęciem udzielania świadczenia lub – w wybranych przypadkach – po jego zakończeniu.
8. Opłata za świadczenie zdrowotne może być dokonana gotówką, kartą płatniczą lub przelewem na wskazany rachunek.
9. Każda indywidualna wpłata pacjenta jest wprowadzana przez pracownika do kasy fiskalnej, a pacjent otrzymuje paragon fiskalny.
10. Na życzenie pacjenta wystawiana jest faktura VAT, o czym pacjent musi poinformować personel Recepcji przed wystawieniem paragonu.

§ 15

Dokumentacja medyczna i opłaty za jej udostępnienie

1. Podmiot leczniczy prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych oraz zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Podmiot leczniczy, w celu zapewnienia prawidłowości leczenia i pielęgnacji pacjentów oraz ciągłości procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, współdziała z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą udzielającymi świadczeń zdrowotnych na rzecz tych pacjentów.
3. Podmiot leczniczy oraz osoby udzielające w jego imieniu świadczeń zdrowotnych udzielają

innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą informacji związanych z pacjentem w przypadku, gdy:

- a. pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy;
 - b. zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia pacjenta lub innych osób;
 - c. zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o pacjencie związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń;
 - d. obowiązujące przepisy prawa tak stanowią.
4. Podmiot leczniczy udostępnia podmiotom wykonującym działalność leczniczą dokumentację medyczną pacjentów, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych.
 5. Na żądanie pacjenta Administrator udostępnia mu kopię jego danych osobowych, w tym zawierającą jego dokumentację medyczną.
 6. Dokumentacja medyczna jest wydawana pacjentowi przez Administratora nieodpłatnie.

§ 16

Zasady udostępniania dokumentacji medycznej

1. Dokumentacja medyczna jest udostępniana pacjentom, podmiotom i organom uprawnionym tak szybko jak to możliwe w normalnym toku czynności w placówce i bez zbędnej zwłoki.
2. Udostępnienie dokumentacji następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
3. W przypadku gdy udostępnienie dokumentacji nie jest możliwe, odmowa wydania dokumentacji wymaga zachowania formy pisemnej oraz podania przyczyny.
4. W przypadku wydania oryginałów dokumentacji w zakładzie podmiotu leczniczego należy pozostawić uwierzytelniony pełny odpis wydanej dokumentacji lub czytelną uwierzytelnioną kserokopię lub czytelny uwierzytelniony skan tej dokumentacji. Przepis nie ma zastosowania w sytuacji, gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby narazić pacjenta na szkodę.
5. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
 - a. do wglądu zakładu podmiotu leczniczego, za pośrednictwem lekarza prowadzącego lub innego upoważnionego pracownika,
 - b. poprzez sporządzanie jej kopii w formie papierowej (wyciągi, odpisy, kserokopie) lub elektronicznej (skany, na elektronicznym nośniku danych) i przekazanie jej podmiotowi uprawnionemu za potwierdzeniem odbioru w zaklejonej kopercie lub na zabezpieczonym nośniku danych,
 - c. poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeśli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginału tej dokumentacji, po uprzednim sporządzeniu i pozostawieniu w podmiocie leczniczym uwierzytelnionego odpisu lub czytelnej uwierzytelnionej kserokopii lub czytelnego

uwierzytelnionego skanu tej dokumentacji.

6. Zakład podmiotu leczniczego udostępnia dokumentację medyczną:
 - a. pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez pacjenta,
 - b. po śmierci pacjenta, prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez pacjenta za życia; dokumentacja medyczna jest udostępniana także osobie bliskiej, chyba że udostępnieniu sprzeciwi się inna osoba bliska lub sprzeciwił się temu pacjent za życia,
 - c. podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych,
 - d. 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,
 - e. w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia niżej wymienionym podmiotom: wojewodom, konsultantom krajowym, o których mowa w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o konsultantach w ochronie zdrowia, jednostkom organizacyjnym podległym lub nadzorowanym przez tego ministra.
7. Podpisywanie elektronicznej dokumentacji medycznej zewnętrznej następuje z użyciem:
 - a. podpisu kwalifikowanego,
 - b. podpisu zaufanego,
 - c. podpisu osobistego lub
 - d. z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego udostępnionego bezpłatnie przez ZUS.
8. Dokumentację w postaci papierowej opatruje się własnoręcznym podpisem.
9. W przypadku wniosku uprawnionego organu lub podmiotu o udostępnienie dokumentacji medycznej prowadzonej wcześniej w wersji papierowej dokumentację tę należy zdigitalizować i podpisać jak w punkcie 7.

§ 17

Świadoma zgoda pacjenta

1. Warunkiem wykonania zabiegu w placówce jest wyrażenie przez pacjenta pisemnej zgody na zabieg na formularzu stosowanym w Centrum Medycznym Sienna. W przypadku serii zabiegów pisemna zgoda wymagana jest przed każdym zabiegiem.
2. Zgodę na zabieg może wyrazić pacjent pełnoletni posiadający zdolność do czynności prawnych.
3. Zgodę na zabieg pacjenta niezdolnego do świadomego wyrażenia zgody lub całkowicie ubezwłasnowolnionego podpisuje jego przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny.
4. Jeżeli pacjent ubezwłasnowolniony jest w stanie wypowiedzieć swoją opinię, wymagana

jest jego zgoda oraz zgoda jego przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego.

5. Zgodę na zabieg pacjenta, który nie ukończył 16. roku życia, wyraża jego przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny.
6. Podczas każdej wizyty lekarskiej pacjenta małoletniego wymagana jest obecność jego przedstawiciela ustawowego, opiekuna prawnego lub opiekuna faktycznego.
7. Zgodę na zabieg pacjenta, który ukończył 16. rok życia, podpisuje małoletni pacjent oraz jego przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny.

§ 18

Prawa i obowiązki personelu zakładu leczniczego

1. Podmiot leczniczy zapewnia przestrzeganie zagwarantowanych ustawowo praw pracowniczych.
2. Nadzór medyczny w Centrum Medycznym Sienna sprawuje Kierownik medyczny. Do jego zadań należy m.in.:
 - a. zapewnienie wysokiej jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych;
 - b. sprawowanie nadzoru medycznego nad działaniami personelu;
 - c. zapewnienie prawidłowości prowadzenia dokumentacji medycznej.
3. Nadzór nad sprawami administracyjnymi w Centrum Medycznym Sienna sprawuje **Manager ds. administracyjnych**. Do jego zadań należy m.in.:
 - a. zapewnienie sprawnego i efektywnego funkcjonowania zakładu leczniczego;
 - b. współpraca z Kierownikiem medycznym w celu zapewnienia wysokiej jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych;
 - c. reprezentowanie zakładu leczniczego w kontaktach instytucjami kontroli i nadzoru;
 - d. rozpatrywanie skarg, wniosków i reklamacji; prowadzenie dokumentacji pracowniczej personelu;
 - e. nadzorowanie pracy personelu administracyjnego;
 - f. reprezentowanie zakładu leczniczego w kontaktach z kontrahentami;
 - g. nadzorowanie przestrzegania przez personel i osoby współpracujące procedur i standardów obowiązujących w zakładzie leczniczym oraz przepisów sanitarno-higienicznych, BHP i przeciwpożarowych;
4. Nadzór nad pracą recepcji w Centrum Medycznym Sienna sprawuje **Manager recepcji**. Do jego zadań należy koordynacja i kontrola zadań personelu recepcji, do których należą m.in.:
 - a. nadzorowanie pracy personelu administracyjnego i pomocniczego;
 - b. obsługa pacjentów przebywających w placówce; obsługa pacjentów drogą telefoniczną i elektroniczną;
 - c. ustalanie z pacjentami terminów i godzin wizyt;
 - d. rejestrowanie pacjentów na wizyty i dopełnianie związanych z tym formalności;
 - e. informowanie pacjentów o zasadach, zakresie i charakterze udzielania świadczeń

- zdrowotnych w zakładzie leczniczym;
- f. prawidłowe i terminowe rozliczanie świadczeń, kontrolowanie operacji fiskalnych i stanu kasy placówki.
 5. Personel recepcji nie interpretuje wyników badań laboratoryjnych i diagnostycznych. Osobami uprawnionymi do interpretacji i autoryzacji wyników badań są wyłącznie diagności oraz osoby, które mają prawo wykonywania zawodu lekarza i specjalizację określoną w ustawie o zawodach lekarza i lekarza dentysty.
 6. Nadzór nad rozwojem Centrum Medycznego Sienna sprawuje **Manager ds. rozwoju**. Do jego zadań należy m.in.:
 - a. współpraca z Zarządem i Kierownikiem medycznym w celu zapewnienia wysokiej jakości udzielanych usług;
 - b. nadzór nad gospodarką lekową i kontrola zapotrzebowania medycznego;
 - c. działania na rzecz rozwoju placówki.
 7. Do zadań personelu **poradni specjalistycznych i pracowni** należy m.in.:
 - a. kompleksowa opieka medyczna w zakresie specjalistycznego leczenia ambulatoryjnego;
 - b. badanie i diagnozowanie pacjentów oraz orzekanie o stanie ich zdrowia;
 - c. udzielanie pacjentom informacji o stanie ich zdrowia oraz porad lekarskich;
 - d. leczenie chorób oraz ich profilaktyka;
 - e. kierowanie na badania laboratoryjne, specjalistyczne lub do lekarza innej specjalizacji;
 - f. przestrzeganie przyjętych w zakładzie leczniczym procedur i standardów oraz obowiązujących przepisów;
 - g. prowadzenie dokumentacji medycznej pacjentów zgodnie z obowiązującymi przepisami;
 - h. systematyczne doskonalenie kwalifikacji zawodowych w celu zapewnienia wysokiej jakości udzielanych świadczeń zgodnych z najnowszą wiedzą medyczną.
 8. Do zadań personelu **gabinetu diagnostyczno-zabiegowego** należy m.in.:
 - a. przeprowadzanie zabiegów ambulatoryjnych przez personel lekarski;
 - b. realizowanie przez personel pielęgniarski zleceń lekarskich zgodnie z indywidualną kartą zleceń lekarskich;
 - c. wykonywanie świadczeń medycznych bez zlecenia lekarza, do których personel pielęgniarski jest uprawniony odrębnymi przepisami;
 - d. realizowanie przez asystentów medycznych zleceń lekarskich oraz personelu pielęgniarskiego;
 - e. przygotowanie pacjenta do zabiegu;
 - f. opieka nad pacjentem w trakcie zabiegu oraz po nim;
 - g. przestrzeganie przyjętych w zakładzie leczniczym procedur i standardów oraz obowiązujących przepisów;
 - h. prowadzenie dokumentacji medycznej pacjentów zgodnie z obowiązującymi

przepisami;

- i. pobieranie materiału biologicznego do badań laboratoryjnych i przekazywanie go do laboratorium analitycznego.

9. Personel **poszczególnych komórek organizacyjnych** zobowiązany jest do:

- a. współdziałania ze sobą w celu zapewnienia właściwej i efektywnej opieki nad pacjentami znajdującymi się pod jego opieką oraz funkcjonowania zakładu leczniczego zgodnie z obowiązującym prawem;
- b. systematycznego doskonalenia kwalifikacji zawodowych;
- c. stosowania się do aktualnych wytycznych i standardów w medycynie, bazując na dowodach naukowych i najlepszych praktykach klinicznych;
- d. dbania o jakość udzielanych świadczeń;
- e. przestrzegania:
 - tajemnicy lekarskiej i służbowej;
 - praw pacjenta;
 - przepisów o ochronie danych osobowych w zakresie gromadzonych informacji przed niepowołanym dostępem, nieuzasadnioną modyfikacją lub zniszczeniem, nielegalnym ujawnieniem lub pozyskaniem;
 - wszystkich procedur i standardów obowiązujących w zakładzie leczniczym;
 - zapisów Regulaminu organizacyjnego;
 - przepisów sanitarno-higienicznych, BHP i przeciwpożarowych.

10. Księgowość i obsługa kadrowa podmiotu leczniczego prowadzona jest zgodnie z przepisami obowiązującymi spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością na zasadzie współpracy z biurem księgowym jako podmiotem zewnętrznym.

Przestrzeganie powyższych praw i obowiązków służy zapewnieniu najwyższej jakości opieki medycznej oraz stworzeniu sprzyjającego środowiska pracy dla personelu placówki. Wszyscy pracownicy są zobowiązani do zapoznania się z tymi zasadami i do ich przestrzegania.

§ 19

Prawa pacjenta

1. Podmiot leczniczy zapewnia przestrzeganie zagwarantowanych ustawowo praw pacjenta przewidzianych w Ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz w przepisach szczególnych.
2. Wyciąg z ww. Ustawy dotyczący praw pacjenta jest dostępny w Recepcji oraz na stronie internetowej www.siennaclinic.pl
3. Podczas korzystania ze świadczeń medycznych w podmiocie leczniczym pacjent ma prawo do:
 - a. poszanowania godności przez personel medyczny;

- b. świadczeń wykonywanych przez wykwalifikowany i spełniający ustawowe warunki personel;
 - c. rzetelnych informacji o stanie swojego zdrowia i profilaktyce chorób;
 - d. wyrażenia lub niewyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych;
 - e. poszanowania praw pacjenta przewidzianych w Ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz w przepisach szczególnych.
4. Pacjent, który uważa, że jego prawa zostały naruszone, ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi do Managera lub Zarządu podmiotu leczniczego.
 5. Podmiot leczniczy zapewnia wdrożenie i przestrzeganie Standardów ochrony pacjentów małoletnich przewidzianych w Ustawie z dnia 28 lipca 2023 o zmianie ustawy Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw (tzw. Ustawa o ochronie małoletnich).
 6. Standardy ochrony pacjentów małoletnich w podmiocie leczniczym są dostępne w Recepcji oraz na stronie internetowej www.siennaclinic.pl

§ 20

Obowiązki pacjenta i przepisy porządkowe

1. Pacjenci korzystający z usług zakładu leczniczego zobowiązani są do:
 - a. przestrzegania zapisów wynikających z Regulaminu organizacyjnego dostępnego w Recepcji oraz na stronie internetowej www.siennaclinic.pl;
 - b. okazania na prośbę personelu placówki ważnego dokumentu umożliwiającego potwierdzenie tożsamości pacjenta. Weryfikacja tożsamości jest warunkiem koniecznym do udzielenia świadczenia zdrowotnego (np. badania diagnostycznego, konsultacji lekarskiej, zabiegu medycznego, wydaniem badań laboratoryjnych lub diagnostycznych).

Dokument musi zawierać co najmniej:

- imię i nazwisko;
- zdjęcie;
- PESEL lub inny numer identyfikujący jednoznacznie pacjenta.

Takim dokumentem jest:

- dowód osobisty;
- paszport;
- prawo jazdy;
- legitymacja studencka.

Jeżeli zachodzą wątpliwości co do tożsamości pacjenta, personel placówki medycznej ma prawo żądać od pacjenta dodatkowych informacji lub dodatkowych działań potwierdzających jego tożsamość, np.:

- podania dodatkowych danych osobowych;

- przedstawienia innego dokumentu.

Pacjent może upoważnić inną osobę do odbioru wyników jego badań laboratoryjnych lub diagnostycznych. Upoważnienie musi pochodzić od samego pacjenta i mieć formę pisemną. Personel placówki leczniczej wydaje wyniki badań po uprzedniej weryfikacji tożsamości upoważnionej osoby.

- c. przestrzegania zakazu wstępu do Centrum Medycznego Sienna ze zwierzętami, z wyjątkiem osób niewidomych lub niedowidzących poruszających się z psami asystującymi;
 - d. przestrzegania zakazu wnoszenia i spożywania na terenie Centrum Medycznego Sienna napojów alkoholowych, środków odurzających, palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych oraz innych substancji, które mogą zagrażać życiu lub zdrowiu pacjenta, powodować lub zwiększać ryzyko powikłań podczas zabiegu lub po nim;
 - e. poszanowania mienia, sprzętu i urządzeń należących do placówki oraz w razie powstania z jego winy szkód pokrycia ich w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom ich usunięcia;
 - f. poszanowania mienia innych pacjentów oraz personelu placówki;
 - g. przestrzegania norm społecznego zachowania, poszanowania godności i prywatności innych pacjentów oraz personelu placówki;
 - h. przestrzegania zaleceń personelu placówki;
 - i. przestrzegania podstawowych zasad bezpieczeństwa oraz przepisów przeciwpożarowych;
 - j. zachowania higieny osobistej i przestrzegania porządku w pomieszczeniach placówki;
 - k. powstrzymania się od zachowań stwarzających uciążliwość dla innych pacjentów lub personelu placówki.
 - l. przestrzegania zakazu nagrywania na nośnikach elektronicznych innych pacjentów oraz personelu placówki bez ich zgody.
2. Pacjenci korzystający z usług Centrum Medycznego Sienna nie mogą:
 - a. samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury medycznej;
 - b. bez zgody personelu placówki wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia;
 - c. czakłócać realizacji świadczeń medycznych w placówce.
 3. Pacjenci korzystający z usług Centrum Medycznego Sienna proszeni są o niepozostawianie rzeczy wartościowych bez nadzoru. Podmiot leczniczy i personel Centrum Medycznego Sienna nie odpowiadają za zaginione rzeczy należące do pacjentów.

Sposób obserwacji pomieszczeń

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa pacjentów i personelu w zakładzie leczniczym, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach, w pomieszczeniach ogólnodostępnych tj. recepcji i poczekalniach znajdują się urządzenia umożliwiające ciągłą rejestrację obrazu (monitoring).
2. Na terenie zakładu leczniczego znajdują się oznaczenia informujące, że obiekt jest monitorowany.
3. Administratorem danych osobowych pacjentów jest podmiot leczniczy Sienna Clinic Medycyna Specjalistyczna Sp. z o.o., zwany dalej Administratorem.
4. Nagrania obrazu uzyskane w wyniku monitoringu zawierające dane osobowe (wizerunek), czas i miejsce zdarzenia Administrator przetwarza wyłącznie do celów, dla których zostały zebrane i przechowuje przez okres nie dłuższy niż 3 miesiące od dnia nagrania.
5. Administrator zabezpiecza i udostępnia dane osobowe w postaci wizerunku wyłącznie odpowiednim organom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa, np. policji, prokuraturze czy sądowi.
6. Odbiorcami tych danych osobowych mogą być pracownicy i współpracownicy Administratora. Administrator nie udostępnia danych osobowych innym odbiorcom.
7. Administrator zachowuje dane osobowe w postaci wizerunku w poufności i zabezpiecza je przed niepowołanym dostępem osób trzecich na zasadach określonych w obowiązujących przepisach.
8. Dane osobowe w postaci wizerunku nie będą przekazywane do państwa trzeciego (spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego) ani do organizacji międzynarodowej.
9. Dane osobowe w postaci wizerunku nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.

§ 22

Zasady stosowania voucherów

1. Voucher można nabyć w Centrum Medycznym Sienna 86 lok. 129, 00-815 Warszawa, telefonicznie: +48 50 58 50, +48 500 58 50 50 lub mailowo: recepca@siennaclinic.pl. Wpłaty można dokonać w kasie Centrum Medycznego Sienna lub na konto bankowe **ING 71 1050 1025 1000 0090 8047 3003**.
2. Voucher służy do pokrycia lub obniżenia opłaty za usługi świadczone w placówce w kwocie w nim określonej oraz we wskazanym terminie, maksymalnie 3 miesiące od daty wykupienia voucheru.
3. W placówce za ważne uznaje się jedynie vouchery wydane przez podmiot leczniczy Sienna Clinic Medycyna Specjalistyczna Sp. z o.o.
4. Potwierdzeniem wykupienia voucheru jest nota obciążeniowa wydawana przez pracownika Recepcji przy zakupie voucheru oraz paragon fiskalny wydawany bezpośrednio przed realizacją wykupionej usługi.
5. Jeden voucher może być wykorzystany jeden raz.
6. Jeżeli voucher nie zostanie wykorzystany w terminie, usługę uznaje się za wykonaną

i środki nie podlegają zwrotowi.

7. Za utracony voucher nie przysługuje prawo do rekompensaty z tego tytułu.
8. Przerobiony lub nieczytelny voucher traci swoją ważność i nie podlega wymianie na inny.
9. Treść i wygląd vouchera oraz jego forma (papierowa, elektroniczna) zależą od decyzji placówki. Poszczególne vouchery mogą różnić się między sobą.
10. Voucher musi zawierać następujące dane: numer vouchera, wartość nominalną oraz termin ważności.
11. Jeżeli koszt usługi przekracza wartość nominalną vouchera, jego posiadacz ma prawo wykorzystać voucher jako częściową zapłatę, regulując resztę należności w gotówce, kartą lub przelewem, pod warunkiem, że voucher uprawnia do skorzystania ze wskazanej usługi.
12. Jeżeli wartość nominalna vouchera przekracza koszt usługi, pozostałe na nim środki nie podlegają zwrotowi w gotówce lub przelewem. Voucher nie może być zamieniony w całości ani w części na gotówkę.
13. Nabycie vouchera nie oznacza pierwszeństwa w dostępie do usługi. Voucher jest realizowany zgodnie z harmonogramem usług, w miarę dostępności miejsc.
14. Posiadacz vouchera zobowiązany jest do wcześniejszej rezerwacji terminu usługi w Recepcji placówki (ul. Sienna 86 lok. 129, 00-815 Warszawa), telefonicznie: +48 50 58 50, +48 500 58 50 50 lub mailowo: recepcja@siennaclinic.pl. Jeżeli wybrany przez posiadacza vouchera termin realizacji usługi nie może być zarezerwowany, pracownik Centrum Medycznego Sienna zaproponuje najbliższy możliwy termin.
15. Posiadacz vouchera zobowiązany jest do okazania go pracownikowi placówki przed rozpoczęciem świadczenia usługi.
16. Centrum Medyczne Sienna ma prawo odmówić realizacji vouchera w następujących przypadkach:
 - a. upływu terminu ważności vouchera;
 - b. uszkodzenia vouchera w stopniu uniemożliwiającym odczytanie zawartych na nim informacji;
 - c. w razie powzięcia wątpliwości przez pracownika placówki co do autentyczności vouchera.
17. Wraz z zakupem vouchera nabywca oświadcza, że zapoznał się z treścią § 22 niniejszego Regulaminu, akceptuje jego treść w całości i zobowiązuje się przestrzegać jego zapisów.

§ 23

Przedpłata za świadczenie zdrowotne

1. W Centrum Medycznym Sienna pacjent może dokonać opłaty za świadczenie zdrowotne na 3 miesiące przed realizacją tej usługi.
2. Pacjent dokonujący przedpłaty za usługę jest zobowiązany do zrealizowania jej w Centrum Medycznym Sienna w ciągu 3 miesięcy od wpłaty. Jeżeli podany termin nie

zostanie przez pacjenta dotrzymany, usługę uznaje się za wykonaną i środki nie podlegają zwrotowi.

3. Przedpłaty można dokonać w Recepcji placówki (ul. Sienna 86 lok. 129, 00-815 Warszawa) lub na konto bankowe **ING 71 1050 1025 1000 0090 8047 3003**.
4. Potwierdzeniem opłaconej wcześniej usługi jest paragon fiskalny zawierający nazwę usługi i wpłaconą kwotę.
5. Dokonanie przedpłaty za usługę nie oznacza pierwszeństwa w dostępie do usługi. Usługa jest realizowana zgodnie z harmonogramem usług, w miarę dostępności miejsc. Usługa wymaga wcześniejszej rezerwacji. Jeżeli wybrany przez pacjenta termin realizacji usługi nie może być zarezerwowany, pracownik placówki zaproponuje najbliższy możliwy termin.
6. Rezerwacji opłaconej wcześniej usługi pacjent może dokonać w Recepcji placówki (ul. Sienna 86 lok. 129, 00-815 Warszawa), telefonicznie: +48 50 58 50, +48 500 58 50 50 lub mailowo: recepcja@siennaclinic.pl.
7. Personel placówki ma prawo odmówić realizacji opłaconej wcześniej usługi w następujących przypadkach:
 - a. upływu terminu, tzn. 3 miesięcy od dokonania wcześniejszej opłaty;
 - b. braku lub uszkodzenia paragonu potwierdzającego wcześniejsze opłacenie usługi w stopniu uniemożliwiającym jego odczytanie.

§ 24

Zasady organizowania promocji

1. Centrum Medyczne Sienna ma prawo organizować dla swoich pacjentów promocje.
2. Placówka zastrzega sobie prawo do zmian w regulaminie promocji, prawo do jej odwołania, przedłużenia lub skrócenia czasu jej trwania.
3. Promocja może być odwołana przez placówkę w każdej chwili, w takiej samej formie, w jakiej została ogłoszona. Odwołanie nie dotyczy osób, które przed odwołaniem stały się uczestnikami promocji.
4. Szczegółowe zasady promocji zawierają w szczególności następujące informacje: czas trwania promocji, rodzaj promocji, przedmiot promocji, warunki udziału w promocji, promocyjne ceny.
5. Przedmiotem promocji mogą być usługi świadczone przez Centrum Medyczne Sienna w ramach jego działalności.
6. Usługi objęte promocją są takiej samej jakości co analogiczne usługi nieobjęte promocją.
7. Usługi objęte promocją realizowane są zgodnie z zasadami wykonywania usług w Centrum Medycznym Sienna.
8. Warunkiem skorzystania przez uczestnika promocji z usługi objętej promocją jest telefoniczne bądź osobiste skontaktowanie się z personelem placówki, wyrażenie chęci uczestniczenia w określonej promocji oraz dokonanie płatności za daną usługę, której dotyczy promocja.
9. Warunkiem skorzystania z promocji jest wyraźne powołanie się uczestnika promocji

na daną ofertę promocyjną przed przystąpieniem do płatności za usługę.

10. Oferta stanowiąca przedmiot promocji nie łączy się z innymi promocjami i rabatami oferowanymi przez Centrum Medyczne Sienna, chyba że regulamin danej promocji stanowi inaczej.
11. Zakupioną w ramach promocji usługę należy zrealizować w okresie 3 miesięcy, licząc od daty zakupu, chyba że regulamin danej promocji stanowi inaczej.
12. Personel placówki nie ma obowiązku informowania pacjentów o aktualnych promocjach oraz przyznawania pacjentom zniżki lub innej gratyfikacji związanej z przedmiotem danej promocji bez wyraźnego powołania się pacjenta na daną promocję.

§ 25

Zasady korzystania z formularza wstępnej wyceny usługi dostępnego on-line

1. Pacjenci Centrum Medycznego Sienna mogą korzystać z formularza wstępnej nieodpłatnej wyceny **świadczenia** dostępnego na stronach internetowych: www.siennaclinic.pl i przeszczepywlosow.com. Dostęp do formularza nie jest uzależniony od spełnienia przez pacjenta jakichkolwiek formalności, w szczególności dostęp ten nie wymaga od pacjenta rejestracji oraz logowania.
2. Formularz służy wyłącznie do korespondencji związanej z działalnością placówki.
3. Pacjent w formularzu:
 - a. podaje imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu, wiek;
 - b. załącza zdjęcia umożliwiające ocenę jego stanu i wycenę usługi;
 - c. wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu przygotowania i udzielenia odpowiedzi, archiwizacji danych i w celach marketingowych;
 - d. potwierdza chęć kontaktu poprzez naciśnięcie na link zawarty w formularzu kontaktowym „Wyślij”.
4. Pacjent zobowiązuje się do:
 - a. podania prawdziwych danych osobowych;
 - b. niepodawania danych osobowych osoby trzeciej bez jej zgody;
 - c. niepodawania adresu e-mail, którego nie jest właścicielem.
5. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych, w tym również odpowiedzialność za ewentualne naruszenie praw osób trzecich.
6. Wszystkie informacje uzyskane przez pacjenta za pośrednictwem formularza mają walor informacyjny i nie mogą być podstawą jakichkolwiek roszczeń wobec Sienna Clinic Medycyna Specjalistyczna Sp. z o.o.
7. Sienna Clinic Medycyna Specjalistyczna Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępności do formularza kontaktowego wynikający z przyczyn technicznych związanych z funkcjonowaniem systemu teleinformatycznego i strony internetowej.
8. Sienna Clinic Medycyna Specjalistyczna Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zaprzestania oferowania niniejszej usługi w każdym czasie i bez podania przyczyn.
9. Administratorem danych osobowych pacjentów korzystających z formularza jest Sienna Clinic Medycyna Specjalistyczna Sp. z o.o., 00-815 Warszawa, ul. Sienna 86 lok. 129.

10. Podanie w formularzu danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne w celu udzielenia przez personel placówki odpowiedzi na zapytanie.
11. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres niezbędny dla udzielenia odpowiedzi, a po tym okresie dla celów i przez czas archiwizacji oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa.
12. Odbiorcami danych osobowych są podmioty dostarczające i wspierające systemy teleinformatyczne Administratora w celu obsługi formularza kontaktowego oraz podmioty świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Administratora, na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych.
13. Każdej osobie, w zakresie wynikającym z przepisów prawa, przysługuje prawo do dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo cofnięcia udzielonej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
14. We wszystkich kwestiach związanych z przetwarzaniem danych osobowych pacjentów placówki oraz w przypadku wątpliwości z tym związanych każda osoba może zwrócić się do Administratora z prośbą o udzielenie informacji. Niezależnie od powyższego każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 26

Zasady składania oraz rozpatrywania wniosków, skarg i reklamacji

1. Pacjenci Centrum Medycznego Sienna mają prawo do złożenia wniosku, skargi lub reklamacji.
2. **Skarga** jest to skierowane przez pacjenta niezadowolone, w szczególności dotyczące kwestii organizacyjnych związanych z bieżącą realizacją świadczeń zdrowotnych.
3. **Reklamacja** jest to skierowane przez Pacjenta żądanie w związku z niezadowolaniem ze świadczonych przez placówkę usług, w szczególności, gdy rozpatrzenie wymaga podjęcia szczególnych działań wyjaśniających, np. złożenia wyjaśnień przez personel danej komórki organizacyjnej, zapoznania się z dokumentacją medyczną, uzyskania opinii innej jednostki organizacyjnej lub podwykonawcy oraz weryfikację danych w systemach informatycznych posiadających ograniczony dostęp dla użytkowników.
4. Skargi, wnioski oraz reklamacje są rozpatrywane przez Managera oraz Zarząd Sienna Clinic Medycyna Specjalistyczna Sp. z o.o.
5. Skargi, wnioski oraz reklamacje niezawierające imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
6. Skargę można:
 - a. złożyć ustnie;
 - b. dokonać wpisu w książce skarg i wniosków dostępnej w Recepcji;
 - c. przesłać listem poleconym na adres placówki;

- d. przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: repcja@siennaclinic.pl.
7. Skargi przyjmowane są na bieżąco z uwzględnieniem dostępności osób odpowiedzialnych za ich rozpatrywanie.
8. Na skargę złożoną w formie ustnej pacjent otrzymuje odpowiedź w trakcie bezpośredniej rozmowy.
9. Na skargę złożoną w formie pisemnej pacjent otrzymuje pisemną odpowiedź bez zbędnej zwłoki.
10. Reklamacja wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
11. Reklamacja powinna być wniesiona w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym świadczenie zdrowotne zostało udzielone.
12. Reklamację można:
 - a. złożyć osobiście w Recepcji placówki;
 - b. przesłać listem poleconym na adres placówki;
 - c. przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: repcja@siennaclinic.pl.
13. Osoba przyjmująca reklamację w formie pisemnej potwierdza przyjęcie pisma (na jego kopii, poprzez potwierdzenie odebrania przesyłki poleconej lub poprzez wysłanie zwrotnej wiadomości e-mail) i następnie przekazuje je osobie rozpatrującej reklamację.
14. Reklamacja pisemna musi zawierać:
 - a. imię i nazwisko pacjenta;
 - b. datę zgłoszenia reklamacji;
 - c. adres i numer telefonu kontaktowego;
 - d. datę udzielenia świadczenia zdrowotnego, rodzaj świadczenia, nazwisko osoby udzielającej świadczenia i powód złożenia reklamacji;
 - e. czytelny podpis pacjenta (w przypadku formy innej niż elektroniczna).
15. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 14 dni roboczych od daty jej przyjęcia, wpływu do siedziby Sienna Clinic lub na adres e-mail: repcja@siennaclinic.pl
16. Odpowiedź na reklamację jest wysyłana niezwłocznie po zakończeniu czynności wyjaśniających, w formie listu poleconego na wskazany przez pacjenta adres lub na adres e-mail wskazany w wiadomości.
17. W sytuacji, gdy reklamacja dotyczy wydanego orzeczenia, zaświadczenia, opinii lub w przypadku, gdy pacjent kwestionuje leczenie podjęte w Sienna Clinic, a kontynuował je poza nią, pacjent ma obowiązek dołączyć stosowne dokumenty, w tym potwierdzone kopie dokumentacji medycznej będące podstawą zgłoszonej reklamacji.
18. W sytuacjach, gdy treść zgłoszenia jest nieprecyzyjna lub niejednoznaczna, osoba rozpatrująca reklamację może zwrócić się do pacjenta z prośbą o dołączenie dodatkowego opisu zdarzenia.
19. W przypadkach określonych w punktach 17 i 18 osoba rozpatrująca reklamację wzywa pacjenta do dołączenia wymaganych dokumentów w terminie 7 dni od daty nadania wezwania. Brak dołączenia przez pacjenta wymaganych dokumentów lub dodatkowego opisu zdarzenia w terminie określonym powyżej powoduje zamknięcie reklamacji bez jej rozpatrzenia.

20. W przypadku wystąpienia okoliczności określonych w punktach 17 i 18 reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych od daty dostarczenia brakujących dokumentów lub przesłania dodatkowego opisu zdarzenia.
21. W sytuacji, gdy rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni roboczych nie będzie możliwe z ważnych przyczyn, pacjent zostanie poinformowany w terminie 14 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji o braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w tym terminie z podaniem przyczyny zwłoki oraz przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji, który nie może być dłuższy niż 28 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji.

§ 27

Przepisy końcowe

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania przez Kierownika medycznego podmiotu leczniczego.
2. Postanowienia Regulaminu obowiązują wszystkich pracowników podmiotu leczniczego, a także osoby wykonujące świadczenia zdrowotne na jego rzecz na podstawie umów cywilnoprawnych, pacjentów i osoby pacjentom towarzyszące.
3. Zmiany i uzupełnienia do Regulaminu wprowadzane będą na bieżąco w miarę zachodzących zmian w strukturze organizacyjnej zakładu podmiotu leczniczego oraz zmian zachodzących w wyniku obowiązywania nowych przepisów prawa.
4. W kwestiach nieuregulowanych zastosowanie znajdują przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Załącznik: Cennik usług

Sporządził: Kierownik Medycyny Sienna Clinic Medycyna Specjalistyczna sp. z o.o.

Zatwierdził: Prezes Zarządu Sienna Clinic Medycyna Specjalistyczna sp. z o.o.

Tekst jednolity Regulaminu organizacyjnego po aktualizacji: Warszawa, 1 lutego 2026