

## **REGULAMIN**

### **UMAWIANIA, POTWIERDZANIA, ZMIANY I ODWOŁYWANIA WIZYT W PRZYCHODNI BOCHEŃSKIEJ**

#### **Podstawa prawna**

*Niniejszy Regulamin został opracowany w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności:*

- Ustawę z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.
- Ustawę z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).
- Ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
- Przepisy Kodeksu cywilnego – w zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych odpłatnie.

#### **§1.**

##### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady umawiania, potwierdzania, zmiany oraz odwoływania wizyt realizowanych w Przychodni.
2. Celem Regulaminu jest zapewnienie sprawnej organizacji pracy Przychodni, ograniczenie liczby niewykorzystanych terminów oraz umożliwienie skorzystania z dostępnych terminów innym Pacjentom.
3. Regulamin ma zastosowanie przede wszystkim do wizyt realizowanych odpłatnie (komercyjnych).
4. W przypadku świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków Narodowego Funduszu Zdrowia Regulamin stosuje się wyłącznie w zakresie organizacji procesu rejestracji oraz kontaktu z Pacjentem, z uwzględnieniem przepisów dotyczących udzielania świadczeń finansowanych przez NFZ.

#### **§2.**

##### **Umawianie wizyt**

1. Wizyty mogą być umawiane:
  - telefonicznie,
  - osobiście w rejestracji Przychodni,
  - za pośrednictwem formularzy elektronicznych lub systemów rejestracji online po ich uruchomieniu.
2. Podczas umawiania wizyty Pacjent zobowiązany jest do podania aktualnych danych kontaktowych, w szczególności numeru telefonu, umożliwiających kontakt w sprawach organizacyjnych związanych z wizytą.
3. Podanie aktualnych danych kontaktowych jest niezbędne w celu prawidłowej organizacji procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, w szczególności:

- potwierdzenia terminu wizyty,
- przekazania informacji o zmianie terminu,
- przyjęcia informacji o odwołaniu wizyty,
- przekazania informacji organizacyjnych dotyczących wizyty.

### **§3.**

#### **Potwierdzenie wizyt**

1. W celu zapewnienia sprawnej organizacji pracy Przychodnia może kontaktować się z Pacjentem przed planowaną wizytą telefonicznie lub za pomocą wiadomości SMS.
2. W przypadku braku możliwości telefonicznego kontaktu z Pacjentem Przychodnia może przesłać wiadomość SMS z prośbą o potwierdzenie obecności.
3. Pacjent powinien potwierdzić wizytę w sposób wskazany przez Przychodnię, w szczególności poprzez:
  - kontakt telefoniczny,
  - odpowiedź na wiadomość SMS,
  - potwierdzenie w systemie rejestracji elektronicznej – po jego uruchomieniu.
4. W przypadku braku możliwości skutecznego skontaktowania się z Pacjentem oraz braku potwierdzenia wizyty w wyznaczonym terminie Przychodnia zastrzega sobie możliwość zwolnienia zarezerwowanego terminu i udostępnienia go innemu Pacjentowi.
5. Zwolnienie terminu następuje po wcześniejszym podjęciu przez Przychodnię próby kontaktu z Pacjentem.

### **§4.**

#### **Zmiana lub odwołanie wizyty**

1. Pacjent może zmienić termin lub odwołać wizytę:
  - telefonicznie,
  - osobiście w rejestracji Przychodni,
  - poprzez formularz odwołania wizyty dostępny na stronie internetowej Przychodni,
  - poprzez system rejestracji online – po uruchomieniu tej funkcjonalności.
2. W celu umożliwienia wykorzystania zwolnionego terminu przez innego Pacjenta prosimy o odwołanie wizyty lub zmianę jej terminu nie później niż **4 godziny przed planowaną godziną rozpoczęcia wizyty**.
3. W przypadku wystąpienia nagłych zdarzeń losowych uniemożliwiających wcześniejsze odwołanie wizyty Pacjent proszony jest o niezwłoczny kontakt z Przychodnią.
4. Zgłoszenie odwołania wizyty poprzez formularz internetowy jest skuteczne z chwilą jego prawidłowego przesłania do Przychodni.

### **§5.**

#### **Nieobecność Pacjenta**

1. Nieodwołanie wizyty powoduje niewykorzystanie zarezerwowanego terminu oraz ogranicza możliwość skorzystania ze świadczenia przez innych Pacjentów.

2. Przychodnia może prowadzić ewidencję wizyt:
  - nieodwołanych,
  - niepotwierdzonych,
  - na które Pacjent nie zgłosił się bez wcześniejszej informacji.
3. W przypadku powtarzających się nieodwołanych lub niepotwierdzonych wizyt Przychodnia może stosować dodatkowe zasady organizacyjne dotyczące umawiania kolejnych wizyt komercyjnych, z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa.

## **§6.**

### **Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Pacjentów jest Przychodnia Bocheńska będąca zakładem leczniczym Medycyna Sp. zo.o.
2. Dane osobowe Pacjentów przetwarzane są zgodnie z:
  - Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO),
  - ustawą o ochronie danych osobowych,
  - przepisami regulującymi wykonywanie działalności leczniczej.
3. Dane kontaktowe Pacjenta przetwarzane są w celu organizacji udzielania świadczeń zdrowotnych, w szczególności:
  - umawiania i obsługi wizyt,
  - potwierdzania terminów,
  - kontaktu w sprawie zmian lub odwołania wizyty.
4. Podstawę prawną przetwarzania danych osobowych stanowią w szczególności:
  - art. 6 ust. 1 lit. b RODO – w zakresie niezbędnym do realizacji świadczeń komercyjnych,
  - art. 6 ust. 1 lit. c RODO – w zakresie realizacji obowiązków prawnych ciążących na Przychodni,
  - art. 9 ust. 2 lit. h RODO – w zakresie przetwarzania danych dotyczących zdrowia w celu zapewnienia opieki zdrowotnej oraz zarządzania usługami opieki zdrowotnej.
5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Klauzuli Informacyjnej RODO dostępnej w Przychodni Bocheńskiej oraz na stronie internetowej Przychodni.

## **§7.**

### **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od dnia jego ogłoszenia przez Przychodnię.
2. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest w rejestracji Przychodni Bocheńskiej oraz na stronie internetowej Przychodni [www.przychodniabocheńska.pl](http://www.przychodniabocheńska.pl)
3. Umówienie wizyty oznacza zapoznanie się z Regulaminem i akceptację zasad w nim określonych.
4. Przychodnia zastrzega sobie możliwość aktualizacji Regulaminu w przypadku zmian organizacyjnych lub prawnych.

