

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH PRZEZ DOLNOŚLĄSKIE CENTRUM GINEKOLOGII I ZDROWIA RODZINY

sporządzony we Wrocławiu, zwany dalej Regulaminem aktualny na  
dzień 25 maja 2021 r.

### Preambuła

Niniejszy Regulamin określa dokładne zasady świadczenia usług medycznych przez **DOLNOŚLĄSKIE CENTRUM GINEKOLOGII spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**, ul. Powstańców Śląskich 48, 53-333 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział gospodarczy pod numerem KRS 0000753662, zwanej dalej **Usługodawcą**.

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w przepisach prawa, Ustawie bądź w niniejszym paragrafie:
  - 1) Centrum - siedziba Usługodawcy czyli miejsce udzielania przez Usługodawcę świadczeń zdrowotnych na rzecz Pacjentów;
  - 2) Pacjent - osoba fizyczna zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Usługodawcę; w tym korzystająca z zasobów Strony Internetowej na zasadach i w zakresie przewidzianym w Regulaminie.
  - 3) Regulamin - niniejszy Regulamin;
  - 4) Usługodawca - należy przez to rozumieć **DOLNOŚLĄSKIE CENTRUM GINEKOLOGII spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**, ul. Powstańców Śląskich 48, 53-333 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział gospodarczy pod numerem **KRS 0000753662, REGON: 381709051, NIP: 8992853051**.
  - 5) Strona - należy przez to rozumieć Usługodawcę oraz Pacjenta;
  - 6) Usługa medyczna/Świadczenie zdrowotne – świadczenie zdrowotne, o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 2190 z późn. zm.), czyli działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania;
  - 7) Wizyta stacjonarna - opisany w niniejszym Regulaminie, czas, forma i miejsce spotkania w celu świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Pacjenta Świadczeń zdrowotnych,
  - 8) Telekonsultacja - konsultacja, w ramach której Świadczenia zdrowotne udzielane są za pomocą środków teleinformatycznych.

- g) Serwis – strona internetowa prowadzona pod adresem internetowym: <https://www.dcg.wroclaw.pl>. Jest to system aplikacji internetowych udostępnionych na domenie <https://www.dcg.wroclaw.pl> stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami;

## § 2 Rejestracja na wizytę

1. Usługodawca zapewnia rejestrację pacjentów na podstawie zgłoszenia:

- 1) Osobistego, w siedzibie Usługodawcy w godzinach pracy Centrum (aktualne godziny pracy podane są w serwisie [www.dcg.wroclaw.pl](http://www.dcg.wroclaw.pl)),
- 2) Telefonicznego, pod numerem telefonu: 71 71 88 600, w godzinach pracy Centrum (aktualne godziny pracy podane są w serwisie [www.dcg.wroclaw.pl](http://www.dcg.wroclaw.pl))
- 3) Drogą elektroniczną, za pomocą :

- I. Rejestracji Online przez Serwis [www.dcg.wroclaw.pl](http://www.dcg.wroclaw.pl),
- II. portalu [znanylekarz.pl](http://znanylekarz.pl),
- III. formularza kontaktowego i adres e-mail udostępnionego w serwisie [www.dcg.wroclaw.pl](http://www.dcg.wroclaw.pl),
- IV. Mediów Społecznościowych,

- 4) Za pośrednictwem osoby trzeciej, upoważnionej przez pacjenta.

2. Proces rejestracji:

- 1) Identyfikacja potrzeb pacjenta
  - 2) Ustalenie dogodnego i możliwego terminu wizyty
  - 3) Ewidencja wybranych danych osobowych: PESEL, imię i nazwisko, adres, nr telefonu, adres e-mail.
3. Pacjenci chcący skorzystać z wizyty w ramach kontraktu z Narodowym Funduszem Zdrowia rejestrowani są zgodnie z zasadami określonymi przez płatnika i zasadami prowadzenia kolejek oczekujących oraz obowiązującymi limitami.
  4. W przypadku rejestracji Pacjenta do poradni, do której wymagane jest skierowanie, Pacjent zobowiązany jest do dostarczenia poprawnie wystawionego skierowania w dniu dokonania rejestracji.
  5. Brak podania przez Pacjenta danych osobowych może uniemożliwić skuteczne umówienie Wizyty.
  6. Rejestracja Telekonsultacji jest jednoznaczna z obowiązkiem dokonania opłaty przez Pacjenta odpowiadającej zamówionej usłudze. Wpłaty należy dokonać w Centrum osobiście, przelewem na konto bankowe podane w Serwisie [www.dcg.wroclaw.pl](http://www.dcg.wroclaw.pl) w zakładce Kontakt lub przez udostępniony system płatności w Rejestracji Online.
  7. W momencie rejestracji wizyty świadczonej przez Usługodawcę, Pacjent akceptuje treść niniejszego Regulaminu, w przypadku Rejestracji Online dodatkowo Regulaminu

świadczenia usług drogą elektroniczną, a także regulaminu podmiotu trzeciego, gdy rejestracja następuje za pośrednictwem takiego podmiotu.

8. Obowiązkiem Pacjenta jest zapoznanie się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usług.
9. W przypadku dokonania skutecznej rejestracji Wizyty, Usługodawca prześle na podany numer telefonu przypomnienie wraz ze wskazaniem daty, godziny i miejsca wizyty.
10. Pacjent korzystający z Usług Medycznych oświadcza, że zapoznał się z informacjami dotyczącymi przetwarzania Jego danych osobowych przez administratora danych. Potwierdza, że zrozumiał przekazane mu informacje, a wszelkie wątpliwości w tym zakresie zostały mu wyjaśnione.
11. Wszystkie Regulaminy i Informacje dla pacjenta znajdują się w Serwisie [www.dcg.wroclaw.pl](http://www.dcg.wroclaw.pl), a także są do wglądu w Centrum.
12. W związku z zagrożeniem epidemiologicznym COVID-19, Pacjenci zobowiązani są do poinformowania Centrum przed przybyciem na umówioną wizytę o:
  - 1) nałożonej izolacji lub odbywaniu kwarantanny;
  - 2) objawach niepożądanych tj. gorączka powyżej 38C, kaszel, uczucie duszności.
  - 3) Usługodawca zdecyduje o tym, czy wizyta może zostać zrealizowana.

### **§ 3 Wizyta w Centrum – weryfikacja tożsamości**

1. Wizyta może mieć miejsce osobiście w siedzibie Usługodawcy – Wizyta stacjonarna lub w formie Telekonsultacji, gdzie Świadczenia zdrowotne udzielane są za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
2. W dniu terminu Wizyty Pacjent zobowiązany jest do stawienia się w recepcji Centrum na 10 minut przed planowanym terminem Wizyty w celu weryfikacji tożsamości Pacjenta.
3. W przypadku Telekonsultacji, Pacjent zobowiązany jest do oczekiwania na połączenie z Centrum 15 minut przed jej rozpoczęciem. Połączenie może nastąpić wcześniej lub później. Opóźnienie może wynikać z przedłużających się wcześniej zaplanowanych rozmów z pacjentami.
4. Weryfikacja tożsamości Pacjenta w ramach Wizyty następuje na podstawie ważnego dowodu osobistego, paszportu lub innego ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem zawierającego dane umożliwiające identyfikację Pacjenta.
5. Weryfikacja tożsamości Pacjenta który korzysta z Telekonsultacji dokonywana jest poprzez podanie przez Pacjenta w trakcie Telekonsultacji następujących danych:
  - 1) imię i nazwisko,
  - 2) PESEL,
  - 3) adres zamieszkania (jeżeli jest konieczny dla udzielenia Świadczenia zdrowotnego).
6. Weryfikacja tożsamości Pacjenta przez wykonaniem świadczenia jest niezbędna dla ochrony jego danych, ochrony tajemnicy związanej ze świadczeń usług medycznych oraz w celu bezpiecznego wykonania świadczenia.

7. Brak weryfikacji tożsamości Pacjenta przez pracownika recepcji Centrum uniemożliwia odbycie Wizyty.
8. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że brak możliwości weryfikacji jego tożsamości lub odmowa weryfikacji skutkować będzie odmową udzielenia Świadczenia zdrowotnego.

#### **§ 4 Czas trwania wizyty**

1. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w przypadku jego spóźnienia przekraczającego 10 minut od terminu konkretnej i ustalonej wcześniej godziny Wizyty, Centrum może odmówić przyjęcia Pacjenta na umówiony termin Wizyty i zaproponować inny termin Wizyty.
2. Czas trwania jednej Wizyty lekarskiej wynosi ok. 15 - 60 minut. W wyjątkowych sytuacjach może on ulec skróceniu/wydłużeniu.
3. Centrum informuje a Pacjent przyjmuje do wiadomości, że godzina umówionej Wizyty ma charakter orientacyjny i może ulec zmianie lub opóźnieniu.
4. Centrum podejmuje wszelkie możliwe działania w celu eliminacji ewentualnych nieudogodnień wynikających z konieczności oczekiwania na Wizytę dłużej niż było to pierwotnie zaplanowane, niemniej sytuacje takie mogą wynikać z faktu, iż pomimo tego że Wizyty są ograniczane orientacyjnymi limitami czasowymi, niekiedy trwają dłużej w związku z koniecznością zapewnienia prawidłowej opieki zdrowotnej poszczególnym Pacjentom.

#### **§ 5 Warunki świadczenia usług medycznych**

1. Usługi medyczne udzielane są wyłącznie przez osoby wykonujące zawód medyczny oraz posiadające wymagane kwalifikacje, określone w odrębnych przepisach.
2. Usługodawca oświadcza, że wykonywanie świadczeń zdrowotnych odbywa się w oparciu o najbardziej aktualny stan wiedzy medycznej; podane przez Pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego informacje na temat objawów stanu zdrowia oraz stanu zdrowia Pacjenta, a Usługodawca podejmuje działania mające na celu poprawę stanu zdrowia Pacjenta z jednoczesnym zachowaniem zasad należytej ostrożności wymaganych od podmiotów medycznych.
3. Dolnośląskie Centrum Ginekologii i Zdrowia Rodziny udziela świadczeń zdrowotnych osobom objętym ubezpieczeniem zdrowotnym w zakresie i na warunkach określonych w umowach zawartych z Narodowym Funduszem Zdrowia oraz innymi instytucjami ubezpieczeniowymi, a także osobom nie objętym ubezpieczeniem zdrowotnym, jeśli wyrażą wolę korzystania z tych usług.
4. Świadczenia udzielane są bezpłatnie, za częściową odpłatnością lub odpłatnie na zasadach określonych w ustawie o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych, w przepisach odrębnych lub kontraktach z dysponentem środków ubezpieczenia zdrowotnego, z osobami fizycznymi, osobami prawnymi oraz innymi jednostkami organizacyjnymi.
5. Za udzielane świadczenia zdrowotne i prozdrowotne inne niż finansowane ze środków publicznych (świadczenia zdrowotne odpłatne) Pacjenci wnoszą opłaty

zgodnie z ustalonym cennikiem opłat, który udostępniony jest w Serwisie [www.dcg.wroclaw.pl](http://www.dcg.wroclaw.pl) oraz w Centrum.

6. Płatność za świadczenia, o których mowa w ust. 5 dokonywana jest z góry w kasie Centrum, w godzinach urzędowania lub poprzez kanały płatności online.
7. Pacjent zobowiązuje się do powiadomienia Usługodawcy na temat stanu swojego zdrowia, w szczególności przekazania informacji o urazach, przebytych i obecnych chorobach, alergiach, przyjmowanych lekach, ciąży itp., a także do poinformowania o wszystkim, co może wpłynąć na przebieg i wynik badań lub terapii, np. niewłaściwe przygotowanie do badania lub zabiegu (np. stosowanie restrykcyjnych diet lub uprawianie wyczynowo sportów).
8. Świadczenie zdrowotne na rzecz małoletniego (lub osoby nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnej) może być wykonywane wyłącznie w trakcie, w którym osoba ta znajduje się pod opieką rodzica/opiekuna prawnego lub wskazanej przez w/w podmioty w drodze pisemnej upoważnionej osoby.
9. Centrum może odmówić wykonania Świadczenia zdrowotnego lub innego zabiegu, jeżeli stan zdrowia Pacjenta zagraża personelowi medycznemu, pracownikom i współpracownikom Centrum, w szczególności wystąpienia widocznych u Pacjenta oznak infekcji bakteryjnej i wirusowej lub innych chorób zakaźnych (m.in. grypa, przeziębienie, zapalenie płuc, odra, ospa, gruźlica itd.), chyba że udzielane Świadczenia zdrowotne związane są bezpośrednio z procesem leczenia tych chorób albo ze względu na stan zdrowia i życia Pacjenta wymagane jest natychmiastowe udzielenie Świadczenia zdrowotnego, bądź też obowiązek udzielenia Świadczenia zdrowotnego wynika z innych przepisów prawa. W przypadku odmowy udzielenia takiego Świadczenia zdrowotnego Centrum zobowiązuje się zagwarantować i zarezerwować Pacjentowi najbliższy możliwy termin wykonania Świadczenia zdrowotnego po powrocie Pacjenta do zdrowia. Powyższa odmowa znajduje uzasadnienie w przepisach powszechnie obowiązującego prawa w tym m.in. art. 30 ustawy o zawodzie lekarza i lekarza dentysty, art. 7 Kodeksu Etyki Lekarskiej, art. 15 ustawy o działalności leczniczej, art. 210 § 1 Kodeksu pracy.
10. Centrum może odmówić wykonania Świadczenia zdrowotnego lub innego zabiegu bez podania przyczyny, jednak musi wskazać inny ośrodek, w którym Pacjent ma możliwość zrealizowania danej usługi medycznej.

## **§ 6 Dokumentacja medyczna i jej udostępnianie**

1. Usługodawca jest zobowiązany prowadzić dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych Centrum i zapewnia ochronę danych zawartych w dokumentacji.
2. Dokumentacja medyczna pacjenta jest własnością podmiotu leczniczego udzielającego świadczeń zdrowotnych.
3. Pacjent ma prawo do informacji o swoim stanie zdrowia oraz prawo dostępu do swojej dokumentacji medycznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 1318 z późn. zm.).

4. Podmiot leczniczy ma obowiązek udostępnić dokumentację medyczną:
  - 1) pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu
  - 2) osobie upoważnionej przez pacjenta
  - 3) upoważnionym organom
5. Po śmierci pacjenta, prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez pacjenta za życia, przedstawiciel ustawowy, a także osoba bliska, o ile pacjent za życia nie wyraził sprzeciwu wydawania dokumentacji medycznej tej osobie.
6. Dokumentacja medyczna jest udostępniana w następujący sposób:
  - 1) do wglądu w zakładzie opieki zdrowotnej w obecności pracownika udostępniającego dokumentację i w uzgodnionym terminie;
  - 2) poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii \*) czyt. objaśnienia u dołu strony
  - 3) poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeśli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów.
7. Wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu następuje wyłącznie na żądanie uprawnionego organu lub podmiotu. Pacjent nie może żądać wydania oryginalnej dokumentacji medycznej, lecz tylko jej kopii, odpisów lub wyciągów. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji medycznej mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia pacjenta.
8. Udostępnianie dokumentacji następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
9. Wydanie dokumentacji w formie kopii lub nośnika elektronicznego następuje za potwierdzeniem tożsamości wnioskodawcy dowodem osobistym lub innym dokumentem urzędowym ze zdjęciem.
10. Dokumentacja wydawana jest bez zbędnej zwłoki.
11. Udostępnienie dokumentacji medycznej po raz pierwszy jest bezpłatne, opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej po raz kolejny definiują odrębne przepisy.
12. Odmowa wydania dokumentacji wymaga zachowania formy pisemnej oraz podania przyczyny.
13. Szczegółowe zasady, rodzaj i zakres dokumentacji medycznej, sposób jej przetwarzania, przechowywania oraz udostępnienie dokumentacji medycznej regulują powszechnie obowiązujące akty prawne oraz wewnętrzne przepisy Centrum.

## § 7 Postępowanie reklamacyjne

1. Pacjentowi przysługuje prawo składania reklamacji oraz skarg i zażaleń w sprawach dotyczących Usług medycznych i ich organizacji.
2. Reklamacje/skargi mogą być składane w jednej z poniższych form:
  - 1) pisemnej, złożonej osobiście w siedzibie Usługodawcy,
  - 2) pisemnej, przesyłając przesyłkę pocztową na adres siedziby Usługodawcy,
  - 3) ustnej, składając telefonicznie za pośrednictwem numeru telefonu udostępnionego na Stronie Internetowej,
  - 4) ustnej, składając osobiście w Recepcji podczas wizyty Pacjenta w siedzibie Usługodawcy,
  - 5) elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: [kontakt@dcg.wroclaw.pl](mailto:kontakt@dcg.wroclaw.pl)
3. Prawidłowo złożona reklamacja/skarga powinna zawierać następujące dane:
  - 1) oznaczenie Usługobiorcy (imię, nazwisko, adres e-mail, adres do korespondencji, numer telefonu, numeru PESEL);
  - 2) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji/skargi;
  - 3) żądanie Pacjenta w zakresie sposobu rozpatrzenia reklamacji/skargi;
  - 4) określenie sposobu, w jaki Pacjent chce uzyskać odpowiedź na złożoną reklamację/skargę;
  - 5) podpis Pacjenta – w przypadku składania reklamacji/skargi w formie pisemnej lub ustnej do protokołu.
4. Zgłoszenia, które uniemożliwiają zidentyfikowanie Pacjenta nie podlegają rozpatrzeniu.
5. Jeżeli w reklamacji/skardze zostały podane dane, które nie pozwalają jednoznacznie zidentyfikować Pacjenta, to Usługodawcy przysługuje prawo skontaktowania się z Pacjentem w celu ustalenia, czy zgłasza on reklamację/skargę oraz jakie są jego zastrzeżenia i żądania.
6. Usługodawca zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji/ustosunkowania się do skargi w ciągu 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania oraz do poinformowania Pacjenta o jej wynikach na adres e-mail podany w zgłoszeniu lub pisemnie na podany przez niego adres korespondencyjny.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie zgłoszenia reklamacyjnego i udzielenie odpowiedzi w terminie 14 dni, Usługodawca przekaze stosowną informację Pacjentowi z wyjaśnieniem przyczyny opóźnienia, a także określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji/skargi.

## § 8 Postanowienia końcowe

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, związane ze świadczonymi usługami, powstałe z winy pacjenta, siły wyższej, bądź też w wyniku zatajenia istnienia przeciwwskazań i innych okoliczności, które stanowią przeciwwskazanie, a nie były znane personelowi, lub okoliczności, na które

Usługodawca nie ma wpływu, chyba że szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego zaniedbania personelu Usługodawcy.

2. Usługodawca nie będzie ponosić żadnej odpowiedzialności w przypadku jakiegokolwiek uszczerbku na zdrowiu, wynikłego z zatajenia przez Pacjenta ważnych informacji o jego stanie zdrowia, bądź spowodowanego nieprzestrzeganiem przez Pacjenta planu terapii, zalecanej diety i innych zaleceń, a także w sytuacji, gdy po zabiegach wykonanych u Usługodawcy Pacjent podda się zabiegom lub procedurom medycznym w innym ośrodku, bez konsultacji z lekarzem prowadzącym u Usługodawcy.
3. W przypadku niestosownego zachowania pacjenta na terenie Centrum lub rażącego naruszenia porządku czy przebiegu procesu udzielania świadczeń, personel ma prawo odmówić lub przerwać świadczenie usługi i poprosić o niezwłoczne opuszczenie przychodni, chyba, że zachodzi uzasadniona obawa, iż odmowa lub zaprzestanie udzielania świadczeń może spowodować bezpośrednio niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia pacjenta albo życia lub zdrowia innych osób. W takiej sytuacji Usługodawca ma prawo do natychmiastowego wypowiedzenia umowy o świadczenie usług i zatrzymania opłaty za usługę w pełnej wysokości, jako rekompensatę poniesionych strat i odszkodowanie z tytułu utraconych korzyści.
4. Pacjent ponosi odpowiedzialność finansową za szkody wyrządzone na terenie Centrum z jego winy.
5. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostałyby uznane za nieważne, niezgodne z przepisami prawa lub niewykonalne zostanie ono wyłączone z postanowień niniejszego Regulaminu, które to w dalszym ciągu będą obowiązywać w najszerszym, dopuszczalnym przez prawo zakresie.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy z dnia z 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. Nr 112, poz. 654) oraz przepisy wykonawcze.
7. Regulamin Świadczenia Usług wchodzi w życie z dniem podpisania.