

REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTU WYKONUJĄCEGO DZIAŁALNOŚĆ LECZNICZĄ

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

1. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin organizacyjny spółki działającej pod firmą Agnieszka Nalewczyńska Estebelle Spółka Komandytowa będącej podmiotem prowadzącym działalność leczniczą.
2. Regulamin został przyjęty zgodnie z art. 23 i art. 24 Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2021 r., 711 z późn. zm.).

§ 2.

Niniejszy Regulamin określa sposób i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych przez Agnieszka Nalewczyńska Estebelle Spółkę Komandytową a w szczególności określa:

- 1) cele i zadania podmiotu;
- 2) strukturę organizacyjną;
- 3) rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
- 4) miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych;
- 5) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach oraz komórkach organizacyjnych zakładów leczniczych podmiotu;
- 6) organizację i zadania poszczególnych jednostek oraz komórek organizacyjnych zakładów leczniczych podmiotu oraz warunki współdziałania tych jednostek lub komórek dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu;
- 7) prawa i obowiązki pacjenta;
- 8) kwestie dotyczące opłat za udostępnienie dokumentacji medycznej zgodnie z art. 28 ust. 4 Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2020, 849 z późn. zmianami);
- 9) wysokość opłat za udzielane świadczenia zdrowotne;
- 10) sposób kierowania jednostkami oraz komórkami organizacyjnymi zakładów leczniczych podmiotu.

§ 3.

Terminy pisane wielką literą będą miały następujące znaczenie:

1. Dokumentacja medyczna – dokumentacja medyczna w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2020, 849 z późn. zmianami);
2. Klinika – Agnieszka Nalewczyńska Estebelle Spółka Komandytowa z siedzibą w Warszawie;
3. Kierownik – komplementariusz spółki Agnieszka Nalewczyńska Estebelle Spółka Komandytowa z siedzibą w Warszawie;
4. Pacjent – osoba zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych;

5. Personel – osoby, które świadczą pracę lub realizują Klinice na podstawie zawartej z Kliniką umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, a także umowy o wolontariat, jak również praktykanci odbywający praktyki lub staże zawodowe;
6. Regulamin – niniejszy Regulamin organizacyjny spółki: Agnieszka Nalewczyńska Estebelle Spółka Komandytowa z siedzibą w Warszawie;
7. Świadczenia zdrowotne – ambulatoryjne świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej, w tym świadczenia, udzielane w warunkach szpitala leczenia jednego dnia świadczone w odpowiednio urządzonym, stałym pomieszczeniu;
8. Ustawa – Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U z 2021r., 711 z póź. zmianami).

§ 4.

1. Agnieszka Nalewczyńska Estebelle Spółka Komandytowa z siedzibą w Warszawie (02-972 Warszawa), przy ul. Sarmackiej 13/129, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0001032065, NIP: 9512567401, REGON 525175552 jest podmiotem leczniczym w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 1 Ustawy, w zakresie w jakim wykonuje działalność leczniczą.
2. Agnieszka Nalewczyńska Estebelle Spółka Komandytowa wpisana jest do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego pod nr Księgi 000000263168.
3. W celu wykonywania działalności leczniczej Agnieszka Nalewczyńska Estebelle Spółka Komandytowa prowadzi następujące Przedsiębiorstwa (Zakłady Lecznicze) PWDL:
 - a. GABINET GINEKOLOGII I MEDYCYNY ESTETYCZNEJ - ESTEBELLE nr REGON 52517555200012, leczenie ambulatoryjne specjalistyczne.

2. CELE I ZADANIA

§ 5.

Celem działania Kliniki jest przede wszystkim udzielanie kompleksowych i specjalistycznych świadczeń zdrowotnych przez uprawnioną i wykwalifikowaną kadrę medyczną, a w szczególności świadczeń z zakresu ginekologii, medycyny estetycznej, chirurgii plastycznej, urologii, radiologii, kosmetologii, fizjoterapii, jak również promocja zdrowia oraz propagowanie zachowań prozdrowotnych.

§ 6.

Do podstawowych zadań Kliniki należy w szczególności:

1. zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług medycznych;
2. wykonywanie obowiązków wynikających ze statusu podmiotu służby zdrowia, stałe i systematyczne poszerzanie wiedzy i umiejętności zawodowych, przestrzeganie etyki zawodowej;
3. zapewnienie stosowania nowoczesnych i uznanych metod leczniczych;
4. stosowanie wysokiej jakości sprzętu medycznego, będącego pod stałym nadzorem technicznym i spełniającego wszelkie wymagane prawem normy jakości;

5. działania promujące profilaktykę zdrowia i aktywizację.

3. RODZAJ DZIAŁALNOŚCI LECZNICZEJ ORAZ ZAKRES UDZIELANYCH ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 7.

Agnieszka Nalewczyńska Estebelle Spółka Komandytowa prowadzi działalność leczniczą w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych.

§ 8.

Zakres świadczeń udzielanych przez Klinikę obejmuje kompleksowe, komercyjne świadczenia specjalistycznej opieki zdrowotnej, w szczególności z zakresów: ginekologii, medycyny estetycznej, chirurgii plastycznej, urologii, radiologii, kosmetologii i fizjoterapii oraz promocji zdrowia i propagowania zachowań prozdrowotnych.

4. STRUKTURA ORGANIZACYJNA I MIEJSCA UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 9.

Zakład Leczniczy podmiotu leczniczego - Agnieszka Nalewczyńska Estebelle Spółka Komandytowa dzieli się na następujące jednostki:

- Poradnia ginekologiczna
- Poradnia urologiczna
- Poradnia medycyny estetycznej i chirurgii plastycznej
- Pracownia fizjoterapii
- Gabinet zabiegowy.

§ 10.

Świadczenia opieki zdrowotnej realizowane w pomieszczeniach Zakładu Leczniczego udzielane są w lokalizacji: ul. Powsińska 8, 02-920 Warszawa.

§ 11.

Wszystkie pomieszczenia Zakładu Leczniczego Kliniki odpowiadają wymaganiom przewidzianym przez przepisy prawa.

5. SPOSÓB KIEROWANIA ORAZ ORGANIZACJA I ZADANIA POSZCZEGÓLNYCH JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH

§ 12.

1. Działalnością Agnieszka Nalewczyńska Estebelle Spółka Komandytowa kieruje Agnieszka Nalewczyńska zwana dalej Kierownikiem.
2. Kierownik wykonuje wszystkie obowiązki i prawa, jakie na podmiot leczniczy nakładają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, prowadzi sprawy oraz reprezentuje podmiot leczniczy na zewnątrz.

3. Kierownik kieruje podmiotem leczniczym oraz jednostkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa podmiotu, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Kierownik podmiotu może powoływać kierowników poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych.
5. Podczas nieobecności Kierownika podmiotu zastępuje go upoważniony przez niego pracownik bądź inna wskazana przez nią osoba.

§ 13.

1. Kierownik może:
 - a) ustanowić Dyrektora podmiotu leczniczego,
 - b) zatrudniać lub zawierać umowy cywilnoprawne z personelem administracyjno-biurowym, pielęgniarkami, fizjoterapeutami, kosmetologami oraz innym personelem niezbędnym do należytego wykonywania zadań przez Klinikę, jak również zawierać umowy z lekarzami specjalistami z dziedziny m.in. ginekologii, dermatologii, urologii, chirurgii plastycznej oraz innych specjalizacji.
2. Dyrektor podlega wyłącznie Kierownikowi.
3. Dyrektor koordynuje pracę wszystkich Zakładu i komórek organizacyjnych, samodzielnych stanowisk pracy i obsługi administracyjnej, sprawuje nadzór nad przestrzeganiem dyscypliny pracy, podejmuje decyzje w sprawach zatrudnienia.
4. Personel Kliniki podlega nadzorowi Dyrektora w zakresie właściwości funkcjonalnej.
5. W przypadku nieobsadzenia stanowiska Dyrektora, Kierownik realizuje przewidziane dla Dyrektora zadania samodzielnie lub za pośrednictwem upoważnionej osoby.

§ 14.

1. Kierownik może ustanowić Dyrektora ds. Medycznych, posiadającego wyższe wykształcenie medyczne.
2. Dyrektor ds. Medycznych, podlega bezpośrednio Kierownikowi.
3. Do podstawowych zadań Dyrektora ds. Medycznych należy sprawowanie merytorycznego nadzoru i kontroli nad jakością procesu udzielania i dokumentowania świadczeń zdrowotnych oraz jego zgodności z zasadami sztuki medycznej.
4. W przypadku nieobsadzenia stanowiska Dyrektora ds. Medycznych Kierownik realizuje przewidziane dla Dyrektora ds. Medycznych zadania samodzielnie lub za pośrednictwem upoważnionej osoby.

§ 15.

1. Kierownik podmiotu może ustanowić Dyrektora lub Managera placówki.
2. Do obowiązków Dyrektora lub Managera placówki należy w szczególności:
 - a) realizacja zadań podmiotu określonych w przepisach prawnych;
 - b) inicjowanie działań służących skuteczniejszej realizacji zadań podmiotu;
 - c) dbałość o należyty wizerunek Kliniki;
 - e) działania na rzecz właściwego wykorzystania czasu pracy i potencjału kadrowego;

- f) przygotowanie i przeprowadzanie szkoleń wewnętrznych wśród pracowników oraz współpracowników;
- g) opracowywanie wniosków do projektów planu finansowego i inwestycyjnego na dany rok, realizacja zadań wynikających z tych planów;
- h) opracowywanie sprawozdań z wykonanych badań oraz sprawozdań i informacji wynikających z odrębnych przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
- i) ochrona tajemnicy.

§ 16.

Do zadań pracowników Recepcji placówki należy:

- a) organizacja bieżącej pracy Recepcji;
- b) organizacja oraz nadzór nad prawidłowością obsługi pacjentów w Recepcji;
- c) dbałość o bezpieczne i higieniczne warunki pracy;
- d) dbałość o należyte użytkowanie i stan techniczny sprzętu znajdującego się w Recepcji i będącego własnością Kliniki;
- e) dbałość o prawidłowe i terminowe rozliczanie zrealizowanych świadczeń, pobieranie opłat;
- f) wykonywanie innych zadań zleconych przez Dyrektora lub Managera.

§ 17.

Do podstawowych zadań Recepcji należy odbieranie telefonów od pacjentów, zapisywanie pacjentów na wizyty, dopełnienie formalności związanych z zapisywaniem pacjentów, informowanie o zakresie i zasadach udzielania świadczeń zdrowotnych, przyjmowanie płatności.

§ 18.

Do podstawowych zadań poradni specjalistycznych należy w szczególności realizowanie kompleksowej opieki medycznej danej specjalizacji w ramach leczenia ambulatoryjnego specjalistycznego, badanie, diagnozowanie, porady lekarskie, leczenie oraz profilaktyka chorób, orzekanie o stanie zdrowia, a w razie potrzeby kierowanie na badania, leczenie w ramach innej specjalizacji.

§ 19.

Do podstawowych zadań gabinetu zabiegowego należy w szczególności:

- a) wykonywanie iniekcji podskórnych, domięśniowych i dożylnych;
- b) wykonywanie opatrunków, pomiarów ciśnienia tętniczego, pobieranie krwi do badań analitycznych;
- c) wykonywanie szczepień według ustalonego kalendarza, planowanie szczepień, przestrzeganie terminu ważności i prawidłowego przechowywania szczepionek
- d) prowadzenie dokumentacji;

- e) organizowanie i prowadzenie działalności prozdrowotnej,
- f) pobieranie materiału zgodnie z zasadami aseptyki;
- f) przekazywanie pobranego materiału do laboratorium analitycznego.

§ 20.

Do podstawowych zadań Pracowni Fizjoterapii należy udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu fizjoterapii, prowadzenie dokumentacji medycznej, informowanie o zakresie i zasadach udzielania świadczeń zdrowotnych.

§ 21.

Poszczególne jednostki Kliniki oraz osoby wykonujące pracę lub świadczące usługi w ramach tych jednostek i komórek, obowiązane są do współdziałania dla zapewnienia sprawnego i zgodnego z prawem funkcjonowania podmiotu leczniczego. Za prawidłowe współdziałanie jednostek organizacyjnych odpowiada Dyrektor.

§ 22.

Gospodarka finansowa, rachunkowość oraz obsługa kadrowa Agnieszka Nalewczyńska Estebelle Spółka Komandytowa prowadzone są na zasadach obowiązujących spółkę komandytową.

6. PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTA

§ 23.

W czasie korzystania ze świadczeń medycznych, Pacjent ma prawo do:

- a) uzyskania przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia i rokowaniu; o rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych;
- b) udzielania świadczeń zdrowotnych przez personel medyczny o odpowiednich kwalifikacjach, w sposób odpowiadający wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- c) wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy udzielenia takiej zgody po uzyskaniu odpowiedniej informacji - w przypadku zastosowania metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko dla pacjenta, zgodę wyraża się w formie pisemnej;
- d) poszanowania intymności i godności w trakcie realizacji świadczeń opieki zdrowotnej - osoba udzielająca ma obowiązek postępować w sposób zapewniający poszanowanie tego prawa;
- e) informacji o prawach pacjenta określonych w niniejszej ustawie oraz w przepisach odrębnych, uwzględniającej ograniczenia tych praw określone w tych przepisach;

- f) kontaktu osobistego, telefonicznego lub korespondencyjnego z innymi osobami;
- g) dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych;
- h) zachowania w tajemnicy przez osoby wykonujące zawód medyczny, w tym udzielające mu świadczeń zdrowotnych, informacji z nim związanych, a uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu medycznego;
- i) dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych.

§ 24.

Do obowiązków Pacjenta należy:

- a) posiadanie ważnego dokumentu tożsamości;
- b) złożenie pisemnego oświadczenia o upoważnieniu określonej osoby do uzyskiwania informacji o stanie swojego zdrowia i udzielonych mu świadczeniach zdrowotnych oraz do wglądu w dokumentację medyczną lub o braku takiego upoważnienia;
- c) przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i ppoż., obowiązujących w podmiocie leczniczym;
- d) przestrzegania zaleceń lekarza i pozostałego personelu medycznego.

§ 25.

1. Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń medycznych w Klinice ma prawo do złożenia pisemnej skargi do Dyrektora placówki.
2. Klinika zapewnia dostępność informacji o prawach pacjenta - w placówce, do wglądu oraz na stronie internetowej.

7. PRZEBIEG PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH Z ZAPEWNIENIEM WŁAŚCIWEJ DOSTĘPNOŚCI I JAKOŚCI TYCH ŚWIADCZEŃ

§ 26.

1. Wszystkie świadczenia realizowane przez Agnieszka Nalewczyńska Estebelle Spółka Komandytowa powinny być wykonywane z należytą starannością, w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom dla podmiotu leczniczego.
2. Klinika organizuje świadczenia zdrowotne udzielane w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie, z zapewnieniem właściwej dostępności tych świadczeń.
3. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez osoby, które posiadają wymagane przepisami prawa kwalifikacje i uprawnienia do ich wykonywania, potwierdzone stosownymi dyplomami, certyfikatami lub zaświadczeniami.

§ 27.

1. Proces udzielania świadczeń zdrowotnych poprzedza ustalenie terminu udzielenia świadczenia:
 - telefonicznie,
 - za pomocą poczty elektronicznej,
 - w recepcji placówki.
2. Pacjent informowany jest o terminie i miejscu planowanego świadczenia telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej, w przypadku dokonania ustalenia terminu świadczenia medycznego osobiście – informację o planowanym świadczeniu otrzymuje na piśmie.
3. Rejestracja pacjentów odbywa się w recepcji placówki w sposób określony w obowiązujących przepisach prawa, osobiście w wyznaczonym dniu i godzinie realizacji świadczenia zdrowotnego.

§ 28.

1. Pacjenci zobowiązani są do zgłaszania się w recepcji placówki w ustalonym terminie.
2. W przypadku gdy pacjent nie może stawić się w ustalonym terminie lub gdy zrezygnował ze świadczenia opieki zdrowotnej, powinien niezwłocznie powiadomić o tym Klinikę.

§ 29.

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są w terminie uzgodnionym z pacjentem, według ustalonej kolejności, w dniach i godzinach ich udzielania przez Klinikę.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są w Klinice od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 – 20.00. oraz w sobotę w godzinach 9.00 – 16.00.

§ 30.

Lekarz poradni specjalistycznej w trakcie porady lekarskiej w szczególności:

- a) przeprowadza wywiad oraz badanie przedmiotowe;
- b) określa rozpoznanie choroby, problemu zdrowotnego lub urazu;
- c) ustala plan leczenia;
- d) w razie potrzeby wystawia skierowania, recepty lub zlecenia na wyroby medyczne, zaświadczenia o stanie zdrowia;
- e) wypełnia dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami wewnętrznymi.

8. ORGANIZACJA PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 31.

1. Klinika udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie. Wysokość opłat ustala w Cenniku Kierownik.

2. Świadczenia zdrowotne na zasadach odpłatności realizowane są na podstawie indywidualnego rozliczenia z pacjentem poprzez zakup konkretnej usługi.
3. Pacjent przed rozpoczęciem udzielania świadczenia zdrowotnego zapoznaje się z ceną świadczenia obowiązującą w Klinice. Aktualny cennik dostępny jest w recepcjach poszczególnych placówek oraz na stronie www.estebelle.com.pl w zakładce „Cennik”.
4. Ostateczna cena konkretnego świadczenia podczas konsultacji przedzabiegowej ze specjalistą może, z uwagi na indywidualność przypadku, ulec zmianie w stosunku podanej w Cenniku, a jej indywidualne uzgodnienie z Pacjentem następuje przed przystąpieniem do udzielania świadczenia.
5. Ceny świadczenia uwzględnia zużycie niezbędnych materiałów oraz leków, długość trwania zabiegu, rozległość obszaru ciała Pacjenta objętego zabiegiem, zaangażowanie personelu asystującego.
6. Wszelkie płatności realizowane są gotówką, kartą płatniczą (kredytową) lub przelewem na wskazany rachunek wraz z ustaleniem terminu płatności. Płatność przelewem uznaje się za dokonaną w dniu zaksięgowania środków na rachunku bankowym.
7. Potwierdzeniem zakupu usługi w Klinice jest wystawiany paragon lub faktura VAT.
8. Pacjent przed wystawieniem paragonu jest zobowiązany poinformować personel rozliczający wizytę o chęci wystawienia faktury VAT w dniu wizyty, lub w terminie późniejszym.
9. Zgodnie z art. 106b ust. 5. ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2174 z późn. zm.) w przypadku sprzedaży zaewidencjonowanej przy zastosowaniu kasy rejestrującej potwierdzonej paragonem fiskalnym fakturę na rzecz podatnika podatku lub podatku od wartości dodanej wystawia się wyłącznie, jeżeli paragon potwierdzający dokonanie tej sprzedaży zawiera numer NIP.
10. Wszystkie płatności za usługi winny być uregulowane nie później niż bezpośrednio po wykonaniu usługi z wyłączeniem usług, dla których wymagana jest wpłata zadatku.

§ 32.

1. Usługi, dla których wymagana jest wpłata zadatku i jego wysokość:
 - a) Zabiegi z zakresu chirurgii – zadatek w wysokości 20% wartości zabiegu, min. 2000 zł brutto.
 - b) Zabiegi z zakresu ginekologii – zadatek w wysokości 20% wartości zabiegu, min. 2000 zł brutto.
 - c) Zabiegi z zakresu medycyny estetycznej - zadatek w wysokości 20% wartości zabiegu, min. 2000 zł brutto.
2. Wpłata zadatku jest równoznaczna z rezerwacją wyznaczonego terminu zabiegu. Wstępna rezerwacja terminu zabiegu dokonywana podczas wizyty kwalifikacyjnej ważna jest przez okres 2 dni roboczych następujących po dniu wizyty kwalifikacyjnej. W przypadku braku wpłaty zadatku w tym okresie, termin zabiegu jest anulowany. Płatność pozostałej należności winna być uregulowana nie później niż bezpośrednio w dniu zabiegu przed przeprowadzeniem konsultacji i zabiegu.

3. Zadek bezzwrotny przepada, gdy zabieg nie może odbyć się z przyczyn leżących po stronie pacjenta, a w szczególności w przypadku:
- a) nieprzybycia, odwołania lub nieodwołania wizyty,
 - b) braku kompletnych wyników zleconych badań,
 - c) nieprzestrzegania przedoperacyjnych zaleceń personelu Kliniki
 - d) nieodstawienia leków zaburzających krzepliwość krwi,
 - e) nie przyjęcia zleconych leków,
 - g) pacjent nie dokona płatności za usługę w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Zadek bezzwrotny nie przepada w sytuacji, gdy podczas konsultacji w klinice lekarz nie zakwalifikuje pacjenta do zabiegu lub w przypadku choroby bądź zdarzenia losowego po przedłożeniu stosownego zaświadczenia.
5. Opcja zapłaty przez pacjenta za wykonaną usługę z odroczonym terminem płatności może zostać zrealizowana po uprzednim uzgodnieniu warunków z Dyrektorem Kliniki oraz wypełnieniu wniosku zobowiązującego do pokrycia kosztów udzielonych świadczeń.
6. W przypadku, gdy pacjent wykupuje w Klinice pakiet usług, niezależnie od ewentualnej konieczności dokonania wpłaty, płatność za cały pakiet usług winna być dokonana najpóźniej w dniu wykonania pierwszej usługi z danego pakietu usług. W przypadku braku dokonania płatności w terminie, o którym mowa powyżej, wobec wszystkich usług objętych pakietem zastosowanie znajdą ceny jak dla usług indywidualnych realizowanych poza pakietem. Pacjentowi przysługuje prawo do odwołania lub zmiany terminu umówionej usługi w ramach pakietu usług na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku niedochowania zasad i/lub terminów przewidzianych Regulaminem dana usługa w ramach pakietu usług przepada bez możliwości jej wykonania w innym terminie.
7. W przypadku rezygnacji z opłaconego pakietu usług Klinika rozlicza wykonane pojedyncze usługi w cenach pojedynczych usług z cennika obowiązującego w dniu zakupu usług.
8. Pacjent ma prawo do przekazania osobom trzecim opłaconych usług lub wpłaconych a niewykorzystanych środków. Pacjent zobowiązany jest wówczas do wyrażenia pisemnej zgody.
9. Zadek bezzwrotny przepada w przypadku niedostarczenia kompletnych wyników zleconych badań najpóźniej na 5 dni roboczych przed planowanym zabiegiem. Dostarczenie wyników zleconych badań może być zrealizowane osobiście przez pacjenta lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem:
kontakt@estebelle.com.pl
10. Zwroty wykonywane są w przeciągu 14 dni (czternaście) roboczych od momentu wydania decyzji przez Klinikę.

§ 33

1. Bon Upominkowy jest dokumentem wystawionym przez Klinikę umożliwiającym realizację wybranych usług, otrzymania wybranych produktów, uzyskania

- odpowiedniej zniżki na świadczone przez Klinikę usługi bądź produkty albo umożliwiającym płatność za usługę świadczoną przez Klinikę zgodnie z obowiązującym Regulaminem, cennikiem i wartością posiadanego Bonu Upominkowego, a znajdującą się w aktualnej ofercie Kliniki
2. Bon upominkowy jest wydawany w formie papierowego zaproszenia na okaziciela.
 3. Bon upominkowy zawiera: nazwę usługi, nazwę produktu, wysokość zniżki lub odpowiednią do wykorzystania kwotę, termin ważności. Bon Upominkowy może zawierać również opis sposobu jego realizacji.
 4. Wszelkie zmiany w treści Bonu Upominkowego w tym skreślenia, przekreślenia, uzupełnienia, dopiski powodują, że Bon Upominkowy traci ważność.
 5. Bon Upominkowy można nabyć i zrealizować wyłącznie w placówce Kliniki.
 6. Bon Upominkowy ważny jest przez 6 (sześć) miesięcy liczone od dnia jego wystawienia – w tym okresie należy skorzystać z usług na podstawie zakupionego Bonu Upominkowego. Po upływie terminu ważności, Bon Upominkowy traci ważność, a posiadacz Bonu Upominkowego traci wynikające z niego uprawnienia. W przypadku niezrealizowania Bonu Upominkowego przez jego posiadacza lub chęci skorzystania z niego po terminie ważności Bonu Upominkowego, jego posiadaczowi nie przysługują żadne prawa z tytułu posiadania Bonu Upominkowego, nie może on też rościć sobie prawa do rekompensaty lub zwrotu opłaty za Bon Upominkowy.
 7. Termin ważności Bonu Upominkowego jest przedłużany tylko w sytuacji, gdy wykonanie usług objętych Bonem Upominkowym nie jest możliwe do zrealizowania w okresie 6 miesięcy ze względu na odstępy czasowe pomiędzy zabiegami przewidziane w procedurach zabiegowych. W takiej sytuacji termin ważności Bonu Upominkowego jest przedłużany o czas niezbędny do wykonania zabiegów, których nie da się wykonać w ciągu 6 miesięcy.
 8. Bon Upominkowy nie podlega zwrotowi ani wymianie na gotówkę.
 9. W sytuacji, gdy wartość Bonu Upominkowego jest wyższa niż wartość realizowanej z jego wykorzystaniem usługi, powstała nadwyżka nie podlega zwrotowi.
 10. Zgodnie z życzeniem osoba obdarowana może dopłacić do Bonu Upominkowego w sytuacji, gdy wartość usług, z których chce skorzystać przekracza wartość wskazaną na Bonie Upominkowym.
 11. Bon Upominkowy może być wykorzystany podczas jednej lub kilku wizyt w zależności od rodzaju wykupionych usług. Po upływie terminu ważności Bonu Upominkowego, niewykorzystana wartość Bonu Upominkowego przepada.
 12. Przy umawianiu się na konsultację i/lub zabieg pacjent powinien poinformować, że korzysta z Bonu Upominkowego. Warunkiem skorzystania z usług Kliniki na podstawie Bonu Upominkowego jest jego uprzednie okazanie w recepcji przed skorzystaniem z usługi.
 13. Udzielane rabaty, zniżki, promocje i Bony Upominkowe nie łączą się.
 14. Jeżeli Bon Upominkowy wystawiony został na określone usługi, Klinika dopuszcza możliwość zamiany tak wykupionej usługi na inną/inne usługi o wartości wskazanej na Bonie Upominkowym jeżeli istnieją istotne przeciwwskazania do zrealizowania usługi wskazanej na Bonie Upominkowym.
 15. Warunkiem skorzystania z Bonu Upominkowego jest skontaktowanie się z placówką Kliniki, umówienie się na konkretny termin w celu realizacji usługi lub otrzymania wybranych produktów wraz ze wskazaniem terminu ważności wykorzystywanego Bonu Upominkowego.

16. Warunkiem skorzystania z Bonu Upominkowego jest przekazanie go w oryginale przed realizacją planowanej usługi bądź zakupem produktu pracownikowi Kliniki w recepcji wybranej placówki.
17. W przypadku utraty lub zniszczenia Bonu Upominkowego, Klinika nie ponosi odpowiedzialności ani nie rekompensuje straty spowodowanej zaistniałą sytuacją.
18. Klinika zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji Bonu Upominkowego wykorzystywanego niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
19. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za niedopuszczenie posiadacza Bonu Upominkowego do wykonania wybranego zabiegu/pakietu usług, w przypadku stwierdzenia przez personel Kliniki przeciwwskazań do wykonania takiego zabiegu.
20. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zakupu Bonów Upominkowych.
21. Podczas dokonania zakupu i przed realizacją Bonu Upominkowego, osoba zakupująca Bon Upominkowy oraz osoba realizująca Bon Upominkowy oświadczają, iż zapoznają się z jego treścią i zobowiązują się go przestrzegać. Osoba zakupująca Bon Upominkowy zobowiązuje się także do poinformowania każdego użytkownika Bonu Upominkowego o treści niniejszego Regulaminu oraz miejscach gdzie można zapoznać się z treścią Regulaminu.

§ 34.

1. Klinika dla swoich pacjentów może organizować promocje.
2. Klinika zastrzega sobie prawo do zmian promocji, a także przedłużenia lub skrócenia czasu trwania promocji.
3. Promocja może być odwołana przez Klinikę w każdej chwili w takiej samej formie w jakiej została ogłoszona z tym zastrzeżeniem, że odwołanie jest bezskuteczne wobec osób, które uprzednio dokonały udziału w promocji.

§ 35.

Uczestnikami promocji mogą być osoby fizyczne: a) Posiadające pełną zdolność do czynności prawnych a w wypadkach przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa także osoby fizyczne posiadające ograniczoną zdolność do czynności prawnych, b) Będące konsumentami w rozumieniu art. 22(1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. 2017, poz. 459, tj. z późn.zm.).

§ 36.

1. Szczegółowe zasady promocji zawierają w szczególności następujące informacje: czas trwania promocji, rodzaj promocji, przedmiot promocji, warunki udziału w promocji, promocyjne ceny.
2. Przedmiotem promocji mogą być usługi świadczone przez Klinikę w ramach jej działalności oraz towary i produkty przeznaczone do sprzedaży detalicznej oferowane przez Klinikę.
3. Usługi, towary oraz produkty objęte promocją, są takiej samej jakości co analogiczne usługi, produkty nieobjęte promocją.
4. Warunkiem skorzystania przez uczestnika promocji z usług, towarów lub produktów objętych promocją jest telefoniczne bądź osobiste skontaktowanie się z daną placówką Kliniki, wyrażenie chęci skorzystania z określonej promocji oraz dokonanie płatności za daną usługę, towar lub produkt, w trakcie obowiązywania promocji.

5. Warunkiem skorzystania z promocji jest wyraźne powołanie się uczestnika promocji na daną ofertę promocyjną, przed przystąpieniem do procedur obowiązujących w Klinice, w tym do procedury zabiegowej lub rejestrowej, w szczególności przed dokonaniem płatności za usługę, towar lub produkt.
6. Oferta stanowiąca przedmiot promocji nie łączy się z innymi promocjami i rabatami oferowanymi przez Klinikę, chyba, że regulamin danej promocji stanowi inaczej.
7. Zakupioną w ramach promocji usługę należy zrealizować w okresie 6 miesięcy licząc od daty zakupu, chyba, że regulamin danej promocji stanowi inaczej.

9. WARUNKI WSPÓŁDZIAŁANIA Z PODMIOTAMI TRZECIMI W ZAKRESIE ZAPEWNIENIA PRAWIDŁOWOŚCI DIAGNOSTYKI, LECZENIA, PIELĘGNACJI I REHABILITACJI PRZEBIEGU PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 37.

1. Podmiot w swojej działalności współpracuje z innymi podmiotami (m.in. laboratoria diagnostyczne) wykonującymi usługi na podstawie obustronnych umów o współpracę.
2. Umowa o współpracy z podmiotami trzecimi obejmuje warunki kierowania pacjentów, finansowania świadczeń i nadzoru nad jakością wykonywanego świadczenia zdrowotnego.
3. W uzasadnionych medycznie przypadkach lekarz wydaje skierowanie do innych poradni specjalistycznych lub w celu leczenia stacjonarnego.

10. ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ I WYSOKOŚĆ OPŁATY ZA JEJ UDOSTĘPNIANIE

§ 38.

1. Klinika prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych zapewniając ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokumentacja medyczna udostępniana jest :
 - a) Pacjentowi, którego ta dokumentacja dotyczy za okazaniem dowodu tożsamości;
 - b) przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta za okazaniem odpowiedniego dokumentu:
 - rodzicom, do chwili ukończenia przez dziecko 18 lat, za okazaniem dowodu tożsamości rodzica oraz aktu urodzenia dziecka,
 - opiekunom ustanowionym przez sąd za okazaniem stosownego orzeczenia
 - c) osobie upoważnionej przez Pacjenta w dokumentacji medycznej za okazaniem dowodu tożsamości
 - d) osobie upoważnionej przez Pacjenta na podstawie odrębnego pełnomocnictwa:

- poświadczonego notarialnie lub
 - podpisanego w obecności pracownika recepcji placówki.
3. Po śmierci pacjenta, dokumentacja medyczna udostępniana jest osobie upoważnionej przez pacjenta za życia lub osobie, która w chwili zgonu pacjenta była jego przedstawicielem ustawowym. Dokumentacja medyczna jest udostępniana także osobie bliskiej, chyba, że udostępnieniu sprzeciwi się inna osoba bliska lub sprzeciwił się pacjent za życia, z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U z 2020, 849).
4. Klinika udostępnia dokumentację medyczną w następujących formach do wglądu w siedzibie placówki:
- a) poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii;
 - b) poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu na żądanie uprawnionego organu lub podmiotu, na czas wydania oryginału dokumentacji w archiwum Kliniki pozostaje jej uwierzytelniona kopia.
5. Zasady udostępniania dokumentacji medycznej osobom fizycznym:
1. do wglądu:
- a) uzyskanie wglądu do dokumentacji medycznej odbywa się na podstawie wniosku złożonego przez Pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby przez niego upoważnionej;
 - b) wgląd od dokumentacji będzie możliwy w terminie 7 dni od daty złożenia wniosku, przy czym dzień i miejsce wglądu do dokumentacji ustala się telefonicznie z pracownikiem call-center wgląd odbywa się w obecności pracownika Spółki – dotyczy to zarówno dokumentacji papierowej jak i prowadzonej elektronicznie;
2. wydanie wyciągu, odpisu, kopii:
- a) wydanie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej oraz wydruku z dokumentacji elektronicznej lub kopii wyników badań na nośnikach elektronicznych Pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez niego następuje na podstawie wniosku w formie pisemnej bądź ustnej;
 - b) pisemny wniosek można pobrać w recepcji placówki, elektroniczny – należy wysłać informację na adres: kontakt@estebelle.com.pl w odpowiedzi recepcjonistka zobowiązana jest wysłać wniosek w formie elektronicznej;
 - c) wniosek można złożyć osobiście w recepcji placówki w godzinach ich pracy, a także drogą pocztową i elektroniczną.
6. Decyzję o udostępnieniu dokumentacji medycznej podejmuje Dyrektor placówki lub Kierownik.
7. W przypadku, gdy udostępnienie dokumentacji nie jest możliwe odmowa wraz z podaniem przyczyny wymaga zachowania formy pisemnej.
8. W przypadku odbioru dokumentacji przez osobę upoważnioną, która nie jest wskazana we wcześniej zgromadzonej dokumentacji medycznej, dodatkowo składa się Pełnomocnictwo do wydania dokumentacji medycznej.

9. Odbiór kopii dokumentacji medycznej jest możliwy w recepcji placówki w godzinach pracy placówki.

10. Wnioskodawca potwierdza osobisty odbiór dokumentacji własnoręcznym podpisem na Karcie wydania dokumentacji.

11. Udostępnianie dokumentacji prowadzonej w postaci elektronicznej następuje przez:

- przekazanie informatycznego nośnika danych z zapisaną dokumentacją,
- dokonanie elektronicznej transmisji dokumentacji.

12. W przypadku gdy dokumentacja prowadzona w postaci elektronicznej jest udostępniana w postaci papierowych wydruków, osoba upoważniona przez podmiot leczniczy potwierdza ich zgodność z dokumentacją w postaci elektronicznej i opatruje swoim podpisem i pieczętą, wraz z podaniem daty.

13. Dokumentacja medyczna może być przesłana pocztą (przesyłką poleconą za potwierdzeniem odbioru) na wskazany adres, w tym przypadku na formularzu wniosku o wydanie dokumentacji zostanie odnotowany nr nadawczy z załączeniem potwierdzenia nadania oraz zwrotnego potwierdzenia odbioru.

14. Dokumentacja medyczna może być wysłana pocztą elektroniczną (wiadomość szyfrowana) na wskazany adres mailowy.

15. Klinika udostępnia dokumentację medyczną podmiotom uprawnionym na podstawie odrębnych przepisów, w szczególności:

- a) podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;
- b) organom władzy publicznej, w tym Rzecznikowi Praw Pacjenta, 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;
- c) podmiotom, o których mowa w art. 119 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia;
- d) ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
- e) uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
- f) organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
- g) podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;
- h) zakładom ubezpieczeń, za zgodą pacjenta;
- i) lekarzowi, pielęgniarce lub położnej, w związku z prowadzeniem procedury oceniającej podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych na podstawie przepisów o akredytacji w ochronie zdrowia, w zakresie niezbędnym do jej przeprowadzenia;

- j) wojewódzkiej komisji do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych, w zakresie prowadzonego postępowania;
 - k) spadkobiercom w zakresie prowadzonego postępowania przed Wojewódzką Komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych;
 - l) osobom wykonującym czynności kontrolne na podstawie art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. Nr 113, poz. 657 i Nr 174, poz. 1039), w zakresie niezbędnym do ich przeprowadzenia; m) członkom zespołów kontroli zakażeń szpitalnych, o których mowa w art.14 ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi w zakresie niezbędnym do wykonywania ich zadań.
16. Klinika udostępnia dokumentację bez zbędnej zwłoki. Wydanie dokumentacji medycznej następuje w terminie 30 dni od daty złożenia wniosku.
17. Za sporządzenie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej zarówno w wersji papierowej, jak i na elektronicznym nośniku danych, Klinika nie pobiera żadnych opłat.

§ 39.

1. Klinika przechowuje dokumentację medyczną przez okres 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano w niej ostatniego wpisu z wyjątkiem:
- a) dokumentacji medycznej w przypadku zgonu pacjenta na skutek uszkodzenia ciała lub zatrucia, która jest przechowywana przez 30 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym nastąpił zgon;
 - b) dokumentacji medycznej dotyczącej dzieci do ukończenia 2 roku życia, która jest przechowywana przez 22 lata;
 - c) skierowań na badania lub zleceń lekarza, które są przechowywane przez 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym udzielono świadczenia będącego przedmiotem skierowania lub zlecenia.
2. Po upływie okresu przechowywania dokumentacja medyczna jest niszczona w sposób uniemożliwiający identyfikację pacjenta, którego dotyczyła. Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona może zwrócić się z wnioskiem o wydanie oryginału dokumentacji medycznej dopiero po upływie okresu przechowywania, lecz nie później niż do końca I kwartału roku następnego po tym okresie.

§ 40.

1. Klinika oraz osoby świadczące w jego imieniu świadczenia zdrowotne, mogą udzielać 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.

§ 41.

Współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie przekazywania dokumentacji medycznej oraz informacji o stanie zdrowia pacjentów odbywa się z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności praw Pacjenta.

11. PRZEPISY PORZĄDKOWE I SPOSÓB OBSERWACJI POMIESZCZEŃ

§ 42.

1. Klinika stosuje monitoring wizyjny w pomieszczeniach ogólnodostępnych.
2. Cel zastosowania monitoringu wizyjnego to zapewnienie bezpieczeństwa pacjentów i pracowników Kliniki, a także ochrona mienia Kliniki. Klinika realizuje obserwacje z użyciem monitoringu wizyjnego w oparciu o ogólne upoważnienie uzasadniające stosowanie monitoringu wizyjnego, które wynika z Ustawy oraz w oparciu o zgodę pacjentów.
3. Maksymalny okres przechowania nagrań monitoringu wizyjnego nie przekracza 3 miesięcy od dnia rejestracji. Wyjątkiem są sytuacje, w których nagranie ma służyć ochronie roszczeń Kliniki lub ochronie przed roszczeniami kierowanymi w stosunku do Kliniki.
4. Klinika realizuje obowiązek informacyjny odnoszący się do przetwarzania danych osobowych z użyciem kamer monitoringu wizyjnego także za pomocą piktogramów umieszczonych w monitorowanych obiektach.

§ 43.

Administratorem danych osobowych jest Spółka. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych są zawarte w Polityce prywatności dostępnej w placówkach Spółki oraz opublikowanej na stronie internetowej Spółki.

§ 44.

1. Każdy Pacjent korzystający z usług Kliniki zobowiązany jest do przestrzegania zapisów dotyczących pacjenta wynikających z niniejszego Regulaminu. Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu, obejmujący jego wszelkie dotychczasowe zmiany jego treści, dostępny jest na stronie www.estebelle.com.pl oraz w recepcji placówki.
2. Każdy pacjent korzystający z usług Kliniki zobowiązany jest do przestrzegania zasad porządkowych obowiązujących w Klinice, a nie wynikających bezpośrednio z treści Regulaminu, w szczególności umieszczonych na tablicach informacyjnych, na drzwiach wejściowych, w recepcjach poszczególnych placówek, przekazywanych ustnie przez pracowników Kliniki.

§ 45

Na terenie Kliniki istnieje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających.

§ 46.

1. Pacjenci przebywający na terenie Kliniki zobowiązani są do poszanowania mienia będącego własnością Kliniki oraz należącego do innych pacjentów, jak również do zachowania czystości w pomieszczeniach z których korzystają.
2. Za zniszczenia i kradzieże mienia, o którym mowa w ust. 1 pacjenci ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych.

§ 47.

1. Pacjenci obowiązani są przestrzegać norm społecznego zachowania, poszanowania godności i prywatności innych pacjentów oraz personelu Kliniki.
2. Pacjenci winni odnosić się kulturalnie i życzliwie do innych pacjentów i personelu Kliniki.

§ 48.

Pacjenci Kliniki nie mogą:

- a) samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury służących do realizacji świadczeń,
- b) samodzielnie uruchamiać i wyłączać aparatury medycznej,
- c) wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia bez zgody personelu Kliniki, d) zakłócać realizacji świadczeń opieki zdrowotnej.

§ 49.

1. Odzież wierzchnią pacjenci pozostawiają w specjalnie wyznaczonych miejscach w pomieszczeniach poszczególnych placówek.
2. Pacjenci zgłaszają się na zabiegi bez biżuterii, zegarków, telefonów komórkowych.

§ 50.

Klinika nie odpowiada za wartościowe rzeczy będące własnością pacjentów pozostawione na wieszakach, szafkach lub pomieszczeniach Kliniki. Zaleca się pozostawienie wartościowych rzeczy w domu.

§ 51.

Personel Kliniki zobowiązany jest do:

- a) noszenia odzieży ochronnej o ustalonej kolorystyce,
- b) noszenia w widocznym miejscu identyfikatora z imieniem i nazwiskiem,
- c) przestrzegania kolejności przyjęć pacjentów,
- d) kulturalnego, życzliwego zachowania wobec pacjentów oraz pozostałych osób personelu.

12. TRYB SKŁADANIA REKLAMACJI, SKARG I WNIOSEKÓW

§ 52.

1. Pacjenci mogą składać reklamacje, skargi i wnioski dotyczące działalności Kliniki do Kierownika lub Dyrektora placówki.
2. Reklamacje, skargi i wnioski można składać na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@estebelle.com.pl
3. Sprawy reklamacyjne rozpatrywane są w terminie 30 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji. dnia wpłynięcia. W przypadku złożonej sprawy lub braku możliwości uzyskania stosownych wyjaśnień od personelu spowodowanych czasową ich niezdolnością do pracy, urlopem itp. odpowiedź na skargę może być udzielona w późniejszym terminie. O tym fakcie Pacjent zostaje powiadomiony.