



## Regulamin Organizacyjny Kliniki Dermea z siedzibą w Warszawie przy ul. Noakowskiego 16

### PREAMBUŁA

Mając na uwadze troskę o najwyższą jakość świadczonych przez Klinikę Dermea usług medycznych i kosmetycznych, ustanawia się niniejszy Regulamin Organizacyjny, który jest podstawowym dokumentem regulującym współpracę Personelu Kliniki Dermea z jej Pacjentami.

Nadrzędnym celem współpracy jest udzielanie świadczeń zdrowotnych przez Lekarzy i Personel Kliniki Dermea zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi metodami oraz środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób,  
a także zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz należyłą starannością.

#### § 1

#### Źródła ochrony prawnej

1. Klinika Dermea działa zgodnie z niniejszym Regulaminem wewnętrznym, opracowanym w oparciu o następujące akty prawne:
  - 1) Kodeks Cywilny;
  - 2) Ustawę z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. 2015, poz. 618 z późn. zm.);
  - 3) Ustawę z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodzie lekarza (Dz. U. 2011, nr 277 poz. 1634 ze zm.);
  - 4) Ustawę z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jedn. Dz. U. 2012, poz. 159 z późn. zm.);
  - 5) Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz. U. 2014, poz. 177 z późn. zm.);
  - 6) Ustawę z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. 2015, poz. 636 z późn. zm.);

- 7) Ustawę z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. 2015, poz. 618 z późn. zm.);
- 8) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – RODO);
- 9) Ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018, poz. 1000);
- 10) Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024).

## § 2

### Wyjaśnienie pojęć

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin określający prawa i obowiązki Stron – Pacjenta oraz Kliniki Dermea w związku z udzielaniem Pacjentowi przez Klinikę Dermea usług medycznych i kosmetycznych.
2. **Klinika Dermea** – podmiot Dermea Dermatologia i Medycyna Estetyczna Ivana Stanković ul. Noakowskiego 16, 00-666 Warszawa, NIP 7392143814, REGON 013137170 wykonujący usługi medyczne i kosmetyczne.
3. **Pacjent** – osoba korzystająca z usług medycznych i kosmetycznych wykonywanych przez Klinikę Dermea.
4. **Osoba bliska** – małżonek, krewny lub powinowaty do drugiego stopnia w linii prostej, przedstawiciel ustawowy, osoba pozostająca we wspólnym pożyciu z Pacjentem lub osoba wskazana przez Pacjenta.
5. **Usługa medyczna** – wykonywana przez Klinikę Dermea na rzecz Pacjenta usługa, stanowiąca wizytę medyczną lub zabieg medyczny (zwane dalej „usługą” lub „wizytą”).
6. **Usługa kosmetyczna** – wykonywana przez Klinikę Dermea na rzecz Pacjenta usługa, stanowiąca wizytę kosmetyczną lub zabieg kosmetyczny (zwane dalej „usługą kosmetyczną” lub „wizytą kosmetyczną”).

## § 3

### Struktura organizacyjna

1. Strukturę organizacyjną Kliniki Dermea tworzą następujące jednostki i komórki organizacyjne:
  - 1) Właściciel – dr Ivana Stanković,
  - 2) Lekarze pracujący w Klinice Dermea,
  - 3) Pielęgniarki,

- 4) Kosmetolog,
- 5) Recepcja,
- 6) Manager Kliniki,
- 7) Gabinety.

## § 4 Godziny pracy

1. Klinika Dermea jest czynna od poniedziałku do piątku w godzinach od 10.00 do 20.00, w soboty od 10.00 do 14.00.
2. W niedzielę oraz dni ustawowo wolne od pracy Klinika Dermea jest nieczynna.
3. Od poniedziałku do piątku, w innych niż wyżej wymienione godzinach, istnieje możliwość wykonania usługi, wyłącznie za zgodą właściciela Kliniki Dermea.

## § 5 Zakres świadczonych usług

1. Na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie Kliniki Dermea świadczy usługi z zakresu: dermatologii, dermatologii estetycznej, chirurgii dermatologicznej, histopatologii, laseroterapii oraz kosmetologii.
2. Informacje dotyczące usług są udostępniane przez Klinikę Dermea za pośrednictwem Internetu i strony internetowej [www.dermea.pl](http://www.dermea.pl).
3. Warunkiem skorzystania z usług Kliniki Dermea jest zapoznanie się z Regulaminem Organizacyjnym oraz jego akceptacja.

## § 6 Zasady rezerwacji wizyty

1. Klinika Dermea prowadzi rejestr zapisów na wizyty. Pacjent obsługiwany jest zgodnie z kolejnością zapisu na wizytę.
2. Rezerwacji wizyty Pacjent dokonuje telefonicznie bądź osobiście.
3. Dokonując rezerwacji wizyty, Pacjent proszony jest o podanie niektórych danych osobowych (imienia i nazwiska oraz numeru telefonu), które służą wyłącznie w celu ewentualnego kontaktu i potwierdzenia lub odwołania wizyty.
4. 24 godziny przed wizytą przesyłane jest do Pacjenta przypomnienie SMS o dniu i godzinie wizyty.
5. Pacjent proszony jest o przybycie 5 minut wcześniej przed umówioną wizytą.

6. Pacjent proszony jest o wcześniejsze poinformowanie o ewentualnym spóźnieniu w celu zmiany godziny rezerwacji oraz uniknięcia utrudnień dla innych Pacjentów.
7. Z racji charakteru wykonywanych zabiegów, godzina umówionej wizyty może ulec opóźnieniu, o którym Pacjent, w miarę możliwości, jest informowany przez personel Kliniki Dermea.

## § 7

### Anulowanie wizyty

1. Pacjent może anulować wizytę bądź zmienić jej termin najpóźniej 24 godziny przed wizytą. W przypadku późniejszego poinformowania Kliniki Dermea o anulowaniu wizyty bądź zmianie jej terminu, wizyta przepada, a Pacjent zobowiązany jest do pokrycia jej kosztów.
2. Spóźnienie na wizytę powyżej 15 minut bez uprzedzenia telefonicznego jest traktowane jako rezygnacja z wizyty.
3. Klinika Dermea nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy wykonanie zabiegu nie jest możliwe z powodu awarii sprzętu niezbędnego do jego wykonania. W takim przypadku Strony uzgadniają nowy, dogodny termin zabiegu.
4. Klinika Dermea nie zwraca pieniędzy za zakupione i niewykorzystane usługi. Wykupione pakiety zabiegów nie mogą być przepisane na inną osobę.

## § 8

### Przebieg wizyty

1. W trosce o najwyższą jakość świadczonych przez Klinikę Dermea usług każda osoba przychodząca do Gabinetu proszona jest o zapoznanie się z niniejszym Regulaminem.
2. Pacjent informowany jest z wyprzedzeniem o cenie zabiegu. Cennik umieszczony jest na stronie internetowej Kliniki Dermea.
3. Schemat leczenia jest integralną częścią proponowanej indywidualnej procedury medycznej i proponuje go lekarz opiekujący się Pacjentem. Lekarz lub personel medyczny szczegółowo i zrozumiale zapoznaje z nim Pacjenta oraz udziela wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie pytania.
4. Klinika Dermea nie ponosi odpowiedzialności za niedopuszczenie Pacjenta do wykonania wybranej usługi w przypadku stwierdzenia przeciwwskazań do poddania Pacjenta wybranemu zabiegowi medycznemu lub kosmetycznemu.

## § 9 Prawa i obowiązki Pacjenta

1. Pacjent ma prawo do:
  - 1) świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej;
  - 2) informacji o swoim stanie zdrowia;
  - 3) zachowania w tajemnicy, przez osoby udzielające świadczeń zdrowotnych, informacji z nim związanych, w szczególności z jego stanem zdrowia;
  - 4) wyrażenia zgody albo odmowy na udzielanie świadczeń zdrowotnych;
  - 5) zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych;
  - 6) poszanowania intymności i godności, w szczególności w czasie udzielania świadczeń zdrowotnych;
  - 7) wglądu do dokumentacji medycznej dotyczącej stanu zdrowia oraz udzielonych świadczeń zdrowotnych;
  - 8) zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza.
2. Pacjent ma obowiązek:
  - 1) poinformować personel medyczny Kliniki Dermea o wszystkich przyjmowanych lekach, wszystkich schorzeniach oraz wcześniejszym leczeniu;
  - 2) zadbać o higienę wszystkich części ciała poddawanych zabiegowi;
  - 3) zachowywać się przyzwoicie, szanować prywatność i prawa innych osób;
  - 4) nie niszczyć sprzętu i wyposażenia Kliniki;
  - 5) pilnować cennych przedmiotów zabranych ze sobą do Kliniki. Klinika Dermea nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w związku z utratą cennych przedmiotów;
  - 6) przestrzegać zakazu wnoszenia broni, materiałów wybuchowych i łatwopalnych;
  - 7) przestrzegać zakazu palenia tytoniu, spożywania napojów alkoholowych i innych środków odurzających.

## § 10 Płatności

1. Ceny zawarte w cenniku Kliniki Dermea oraz na stronie internetowej [www.dermea.pl](http://www.dermea.pl) mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks Cywilny (Dz. U. 1964r., Nr 16, poz. 93 ze zm.).
2. Ceny zawarte w cenniku Kliniki Dermea oraz na stronie internetowej [www.dermea.pl](http://www.dermea.pl) są podawane w polskich złotych i są cenami brutto.
3. Ewentualne różnice pomiędzy cenami zawartymi w cenniku oraz na stronie internetowej [www.dermea.pl](http://www.dermea.pl) a cenami podanymi bezpośrednio przed wykonaniem usługi wynikać mogą w szczególności z indywidualnego doboru serii lub pakietu zabiegowego dla danego Pacjenta.

4. Zapłaty za świadczone usługi w Klinice Dermea dokonywane są po ich wykonaniu gotówką lub kartą płatniczą.

## § 11

### Dokumentacja medyczna i zasady jej udostępniania

1. Klinika Dermea udostępnia dokumentację medyczną:

- 1) Pacjentowi, którego ta dokumentacja dotyczy po okazaniu dowodu tożsamości (dowodem tożsamości są: dowód osobisty, prawo jazdy, paszport, legitymacja ZUS, karta stałego pobytu);
- 2) przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta po okazaniu odpowiedniego dokumentu:
  - rodzicom, do chwili ukończenia przez dziecko 18 lat, po okazaniu dowodu osobistego,
  - opiekunom ustanowionym przez sąd, po okazaniu stosownego orzeczenia (opieka nad małoletnim, opieka nad niepełnosprawnym lub ubezwłasnowolnionym, kurator etc.);
- 3) osobie bliskiej – upoważnionej przez Pacjenta i posiadającej pisemne upoważnienie Pacjenta;
- 4) po śmierci Pacjenta prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba bliska – upoważniona przez Pacjenta za życia w pisemnym oświadczeniu.

Upoważnienie, o którym mowa w punktach 3) i 4) ustępu 1. § 11 powinno:

- być sporządzone w formie pisemnej;
- wskazywać imię, nazwisko oraz numer PESEL osoby upoważnionej;
- być podpisane przez Pacjenta.

2. Formy udostępniania dokumentacji medycznej w Klinice Dermea:

- 1) dokumentacja udostępniana jest do wglądu w Klinice Dermea;
- 2) dokumentacja udostępniana jest poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów, kopii lub wydruków;
- 3) dokumentacja udostępniana jest poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeżeli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji;
- 4) w Klinice Dermea pozostawiana jest kopia dokumentacji medycznej Pacjenta.

3. Zasady udostępniania dokumentacji medycznej w Klinice Dermea:

- 1) wydanie dokumentacji medycznej następuje na wniosek, w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochronę danych osobowych;

Wniosek, o którym mowa w punkcie 1) ustępu 3. § 11 powinien:

- być sporządzony na druku Kliniki Dermea pobranym w Recepcji;
- wskazywać imię, nazwisko i numer PESEL Wnioskodawcy;
- być podpisany przez Wnioskodawcę.

- 2) do poświadczenia zgodności z oryginałem kopii dokumentacji medycznej upoważnione są osoby uprawnione do udostępniania dokumentacji medycznej wyznaczone przez Klinikę Dermea;
  - 3) w celu uzyskania wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku dokumentacji medycznej Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona przez niego, składa pisemny „Wniosek o wydanie dokumentacji medycznej”. Wniosek jest dostępny w Klinice Dermea;
  - 4) w przypadku odbioru dokumentacji przez osobę upoważnioną, dodatkowo musi zostać złożone upoważnienie do wydania dokumentacji medycznej sporządzone w obecności pracownika Kliniki Dermea upoważnionego do wydania kopii dokumentacji medycznej;
  - 5) wnioski mogą być składane od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Kliniki Dermea;
  - 6) udostępnienie dokumentacji medycznej następuje najpóźniej w terminie do 14 dni roboczych, licząc od daty złożenia wniosku;
  - 7) wydanie kopii dokumentacji medycznej musi być potwierdzone podpisem wydającego i odbierającego oraz datą wydania na złożonym wniosku.
4. Pacjent ma prawo wyznaczenia osoby bliskiej, której mogą być udzielane informacje o jego stanie zdrowia, a także ma prawo określenia zakresu przekazywanych informacji. Ma również prawo zakazania udzielania informacji oraz zmiany wyznaczonej osoby bliskiej.

## § 12

### Polityka jakości

1. Wszystkie urządzenia i produkty w Klinice Dermea posiadają atesty i licencje.
2. Wszystkie urządzenia są sprawdzone i konserwowane zgodnie z zaleceniami producenta.
3. Części wrażliwe urządzeń są dezynfekowane lub wymieniane przed każdym zabiegiem.
4. Wszyscy pracownicy są regularnie szkoleni i posiadają najwyższe kwalifikacje do świadczenia usług.
5. Liczne procedury gwarantują świadczenie usług z należytą starannością i dbałością o Pacjenta.

## § 13

### Odmowa wykonania usługi

1. Klinika Dermea zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi w przypadku, gdy:
  - 1) Pacjent odmawia podania danych do rejestracji zabiegu;



- 2) Pacjent jest w stanie nietrzeźwym;
- 3) występuje przeciwwskazanie do zabiegu;
- 4) Pacjent nie jest przygotowany do zabiegu i nie zachował zasad higieny.

## § 14

### Zasady skarg, wniosków i reklamacji

1. Klinika Dermea dokłada wszelkich starań, aby oferowane usługi wykonywane były zgodnie ze standardami i w najwyższej jakości. Klinika zapewnia, że usługi będą wykonywane przez lekarzy lub osoby posiadające właściwe danej procedurze zabiegu uprawnienia, potwierdzone stosownymi dokumentami.
2. Podstawą reklamacji może być w szczególności wykonanie innej usługi niż usługa objęta umową, nieprawidłowe wykonanie usługi objętej umową lub wykonanie niewłaściwej liczby usług objętych umową (w przypadku serii usług).
3. Reklamacja powinna zostać złożona w terminie 14 dni roboczych od dnia wykonania usługi.
4. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 14 dni roboczych od daty wpłynięcia.
5. Pacjent zgłaszający reklamację jest informowany o decyzji telefonicznie lub drogą mailową na podany w zgłoszeniu adres.
6. Reklamacje dla skutecznego złożenia kierować należy:
  - 1) na piśmie na adres:
  - 2) w formie elektronicznej na adres e-mail:  
ze wskazaniem:
    - danych identyfikujących składającego reklamację,
    - terminu wykonania usługi,
    - rodzaju usługi,
    - żądania Pacjenta.
7. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Pacjenta istnieje możliwość ponownego wykonania reklamowanej usługi lub zwrot (całości lub części) zapłaconej za usługę kwoty.

## § 15

### Program lojalnościowy, promocje i polityka voucherów

1. W Klinice Dermea wdrożony jest program lojalnościowy KARTA STAŁEGO PACJENTA. Szczegółowe zasady programu znajdują się w dokumencie Regulamin programu lojalnościowego.
2. Udzielane Pacjentowi rabaty, zniżki i promocje nie sumują się.
3. Zakupione przez Pacjenta zabiegi lub pakiety zabiegów oraz towary nie podlegają zwrotowi.



4. W momencie rezerwacji wizyty Pacjent proszony jest o potwierdzenie faktu posiadania vouchera i chęci skorzystania z niego oraz podanie jego numeru i daty ważności.
5. Pacjent proszony jest o zabranie ze sobą vouchera na umówioną wizytę.
6. Vouchery podarunkowe nie mogą być wymienione na gotówkę i nie mogą być łączone z żadną inną ofertą promocyjną.
7. Vouchery na usługi w Klinice Dermea są ważne 6 miesięcy i zawsze mają ustaloną datę ważności. Jeśli Pacjent nie skorzysta z vouchera przed datą wygaśnięcia terminu, bon przepada.
8. Każda organizowana akcja promocyjna jest przeznaczona dla określonej usługi lub usług i tylko jej dotyczy. Inne usługi niewymienione w akcji promocyjnej nie biorą udziału w promocji.
9. Każda promocja posiada własny regulamin dostępny na stronie internetowej [www.dermea.pl](http://www.dermea.pl) lub w recepcji.

## § 16

### Polityka bezpieczeństwa danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Dermea Dermatologia i Medycyna Estetyczna Ivana Stanković ul. Noakowskiego 16, 00-666 Warszawa, NIP 7392143814, REGON 013137170.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu udzielania świadczeń zdrowotnych i kosmetycznych w tym prowadzenia dokumentacji medycznej, kosmetycznej oraz zarządzania procesem udzielania świadczeń.
3. W Klinice Dermea została wdrożona Polityka Bezpieczeństwa Ochrony Danych Osobowych, z którą można zapoznać się w Gabinetach lub na stronie [www.dermea.pl](http://www.dermea.pl).
4. Pacjent samodzielnie decyduje, czy chce, żeby jego dane były przetwarzane do celów marketingowych (np. otrzymywanie informacji o promocjach).

## § 17

### Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy w szczególności ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018, poz. 1000), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002r. nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z dnia 24 czerwca 2014r., poz. 827 z późn. zm.).
2. Uznanie poszczególnych postanowień Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne, nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych

postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego niniejszego Regulaminu.

3. Każdy Pacjent ma prawo do wglądu do Regulaminu, cennika usług i certyfikatów uzyskanych przez Klinikę Dermea.
4. Regulamin może ulec zmianie. O zmianach w Regulaminie każdy Pacjent zostanie poinformowany za pomocą strony internetowej [www.dermea.pl](http://www.dermea.pl) oraz profilu Kliniki na Facebooku.
5. Treść Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony internetowej [www.dermea.pl](http://www.dermea.pl).
6. Ewentualne spory pomiędzy Kliniką Dermea a Pacjentem będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla Pacjenta.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 25 maja 2018 roku.