

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH W SPECJALISTYCZNYM CENTRUM MEDYCZNYM ARKAMEDIC W TYCHACH

## 1. Wizyta

- Wizyty mogą być umawiane osobiście, drogą telefoniczną lub mailową oraz online poprzez e-Rejestrację i e-Sklep Arkamedic
- Godzina wizyty jest godziną orientacyjną.
- Przed skorzystaniem z usługi medycznej pacjent winien potwierdzić swoją tożsamość.
- W przypadku korzystania z usług Specjalistycznego Centrum Medycznego Arkamedic po raz pierwszy pacjent powinien przedstawić dane osobowe niezbędne do założenia indywidualnej karty medycznej – zgodnie z ustawą o prawach pacjenta.

## 2. Wizyta recepturowa

- Wizyty umawiane są drogą elektroniczną (e-mail, eRejestracja, eSklep) lub osobiście
- Pacjent na adres e-mail [rejestracja@arkamedic.pl](mailto:rejestracja@arkamedic.pl) wysyła wiadomość e-mail z prośbą o zapisanie na wizytę recepturową.
- Rejestracja po otrzymaniu ww. wiadomości e-mail, wpisuje Pacjenta na pierwszy najszybszy termin do danego specjalisty.
- Niezbędne informacje, jakie muszą być zawarte w wiadomości e-mail to: imię i nazwisko Pacjenta, pesel, nazwa poradni lub nazwisko lekarza, dokładne nazwy leków, wskazanie płatnika: pacjenci abonamentowi – nazwa firmy ubezpieczeniowej, pacjenci prywatni- dopisek „wizyta recepturowa prywatna,, z załącznikiem „dowód wpłaty,, , pacjenci POZ- dopisek „NFZ,,
- Pacjenci po wysłaniu wiadomości e-mail z prośbą o zapisanie na wizytę recepturową, otrzymują wiadomość zwrotną od rejestracji Specjalistycznego Centrum Medycznego Arkamedic z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia i instrukcją dotyczącą obsługi platformy IKP (Internetowe Konto Pacjenta), na której znajdzie się kod oraz proszona recepta.
- W celu opłacenia wizyty recepturowej (zamawianej poprzez e-mail i opłacanej przelewem bankowym) prosimy w tytule płatności podać nazwę usługi medycznej, nazwisko Pacjenta i nazwisko lekarza lub nazwę poradni np. *lek. Piotr Kunicki/chirurg ogólny recepta Anna Nowak,*

- Po opłaceniu wizyty recepturowej (cena wg cennika) prosimy o przesłanie dowodu wpłaty na adres: [rejestracja@arkamedic.pl](mailto:rejestracja@arkamedic.pl) w tytule wiadomości prosimy o wpisanie *DOWÓD OPŁATY WIZYTA RECEPTUROWA imię i nazwisko np. DOWÓD OPŁATY WIZYTA RECEPTUROWA Anna Nowak (niniejsze nie jest wymagane w przypadku opłacenia wizyty poprzez eSklep)*
- Prosimy o dostarczenie dowodu opłaty przed dniem i godziną ustalonej wizyty recepturowej. W przypadku braku dowodu opłaty w ww. czasie, usługa medyczna nie będzie zrealizowana.
- W przypadku braku wiadomości e-mail z ww. danymi Pacjent nie zostanie zapisany na wizytę recepturową.
- Z uwagi na możliwość pomyłek/przekłamań nie przyjmuje się zgłoszeń telefonicznych celem zapisu na wizytę recepturową.
- O wystawieniu recepty na lek, jego parametrach i ilości zawsze decyduje lekarz. W uzasadnionych przypadkach lekarz może zmienić parametry ordynowanego leku, zaprosić pacjenta na teleporadę lub wizytę stacjonarną bądź odmówić wypisania leku wnioskowanego przez Pacjenta.

### **3. Teleporada**

- Teleporady mogą być umawiane osobiście, drogą telefoniczną lub elektroniczną (Rejestracja, eSklep, e-mail)
- W celu opłacenia teleporady prosimy w tytule płatności podać nazwę usługi, nazwisko Pacjenta i nazwisko lekarza lub nazwę poradni np. *teleporada Anna Nowak, lek. Piotr Kunicki/ chirurg ogólny (dot. Usług prywatnych).*
- Po opłaceniu teleporady (cena wg cennika) prosimy o przesłanie dowodu wpłaty na adres: [rejestracja@arkamedic.pl](mailto:rejestracja@arkamedic.pl) w tytule wiadomości prosimy o wpisanie *DOWÓD OPŁATY TELEPORADA imię i nazwisko np. DOWÓD OPŁATY TELEPORADA Anna Nowak*
- *Prosimy o dostarczenie dowodu opłaty przed dniem i godziną ustalonej teleporady.*
- W przypadku braku dowodu opłaty w w.w. czasie, usługa medyczna nie będzie zrealizowana.

### **4. Dokumentacja medyczna**

- Dokumentacja medyczna prowadzona jest w formie cyfrowej. Niektóre elementy dokumentacji (np. wyniki badań specjalistycznych występują także w formie papierowej)
- Każdy Pacjent przed rozpoczęciem pierwszej wizyty musi mieć założoną indywidualną kartę medyczną. Ich zakres określa ustawa z dnia 6 listopada 2008 o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jedn.: Dz.U. z 2016 r. poz. 186 z późn. zm. art.25.)

- Dokumentacja medyczna zawiera co najmniej: nazwisko i imię, datę urodzenia, oznaczenie płci, adres zamieszkania, numer PESEL
- W przypadku odmowy podania danych osobowych lub weryfikacji tych danych, Pacjent nie zostanie przyjęty na wizytę.
- Jeżeli Pacjent posiada zdjęcia rtg, skierowanie od lekarza, tomografię lub inne dokumenty potrzebne podczas wizyty prosimy o ich wcześniejsze przesłanie na adres mailowy lub przekazanie w recepcji przed wizytą w celu zeskanowania i dołączenia do elektronicznej karty Pacjenta.
- Przed zabiegiem specjalistycznym w zakresie chirurgii wymagana jest od Pacjenta pisemna zgoda.
- Wszystkie wzory zgody na leczenie są dostępne dla pacjenta w recepcji.
- W rejestracji Pacjent zobowiązany jest złożyć pisemne oświadczenie o upoważnieniu lub braku upoważnienia określonej osoby do uzyskania informacji o jego stanie zdrowia i udzielonych świadczeniach zdrowotnych za życia pacjenta i po jego śmierci oraz oświadczenia o upoważnieniu lub braku upoważnienia osoby bliskiej do uzyskania dokumentacji medycznej.

## **5. Postępowanie z dokumentacją medyczną**

- Podmiot leczniczy prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną na zasadach określonych w ustawie z dnia o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta i Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania.
- Podmiot leczniczy zapewnia ochronę danych zawartych w dokumentacji medycznej.
- Dokumentację, o której mowa w ust. 1 udostępnia się w szczególności na wniosek: Pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego, bądź osoby upoważnionej przez Pacjenta; po śmierci Pacjenta, prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez pacjenta za życia.
- Przygotowanie i odbiór dokumentacji medycznej następuje po uprzednim przekazaniu pisemnej prośby Pacjenta lub opiekuna prawnego o jej udostępnienie. Wzór wniosku znajduje się stronie [www.arkamedic.pl](http://www.arkamedic.pl) lub w recepcji.
- Jeżeli Pacjent nie będzie miał możliwości by osobiście zgłosić się po odbiór dokumentacji na podstawie pisemnego upoważnienia może wskazać do tego inną osobę. Upoważnienie musi zawierać następujące informacje: imię i nazwisko, numer PESEL, nr dokumentu na podstawie, którego można sprawdzić tożsamość osoby.
- Dokumentacja medyczna jest przygotowywana niezwłocznie, maksymalnie do 7 dni od momentu otrzymania pisemnej prośby o jej

udostępnienie. O gotowej do odbioru dokumentacji Pacjent jest powiadamiany telefonicznie.

- Dokumentacja medyczna zostanie wydana po okazaniu dokumentu tożsamości.
- Istnieje możliwość przesłania dokumentacji medycznej drogą mailową, jednak musi być to poprzedzone złożeniem w recepcji oryginału pisemnej prośby o udostępnienie dokumentacji medycznej. Dokumentacja drogą mailową jest przesłana w zabezpieczonym hasłem pliku. Hasło potrzebne do otworzenia dokumentacji pacjent dostaje sms-em na numer telefonu wpisany do karty medycznej. W przypadku braku oryginału pisemnej prośby o wydanie dokumentacji medycznej może być ona wydana na podstawie wniosku wysłanego mailem – przy czy wysyłka może nastąpić tylko na adres mailowy uprzednio zgłoszony przy zakładaniu kartoteki pacjenta.

## **6. Rezerwacja i odwoływanie wizyt**

- Recepcja potwierdza wizyty dwa dni robocze wcześniej drogą telefoniczną lub smsową.
- Prosimy o potwierdzanie lub odwoływanie wizyty najpóźniej do godz. 18.00 w dniu otrzymania prośby o potwierdzenie wizyty w Arkamedic.
- W przypadku braku jakiegokolwiek informacji od Pacjenta ws. umówionej wizyty Rejestracja Arkamedic podejmuje kolejne próby skontaktowania się z Pacjentem. W przypadku braku kontaktu z Pacjentem umówiona wcześniej wizyta może zostać anulowana.
- Pacjenci są umawiani na konkretną godzinę, dokładamy wszelkich starań, aby wizyty były realizowane o umówionym czasie. Zależy nam na dobrej organizacji pracy kliniki, szanujemy czas naszych pacjentów i staramy się nie dopuszczać do opóźnień w ich przyjmowaniu. Niestety czasami występują nieprzewidziane sytuacje i niektóre zabiegi i wizyty się przedłużają, (nawet standardowego leczenia nie można precyzyjnie zaplanować w określonych ramach czasowych). Może się, więc zdarzyć, że zabieg czy wizyta się przedłuży i kolejny pacjent zostanie przyjęty z pewnym opóźnieniem. Za co z góry przepraszamy i prosimy pacjentów o wyrozumiałość. Jeżeli wiemy wystarczająco wcześniej o przewidywanym opóźnieniu, kolejni pacjenci zostaną poinformowani o przewidywanym opóźnieniu telefonicznie lub smsowo.
- W przypadku, gdy pacjent nie może przyjść na umówioną wizytę, należy ją wcześniej odwołać lub przełożyć na inny termin, by ewentualnie mógł skorzystać z tego terminu inny pacjent.
- W przypadku dwukrotnej sytuacji kiedy Pacjent potwierdzi wizytę, a następnie się na nią nie stawi lub odwoła w dniu wizyty – Rejestracja Arkamedic ma prawo odmówić zapisania się pacjenta na kolejną wizytę lub zażądać wpłaty 50% zadatku na poczet kolejnej wizyty. (analogiczne

zasady odwoływania wizyt obowiązują przez rejestracji poprzez e-rejestrację lub e-sklep Arkamedic)

- Przedpłaty za wizytę obowiązują takiego pacjenta każdorazowo przed umówieniem kolejnej wizyty.
- W przypadku braku umówienia kolejnego terminu lub rezygnacji z leczenia przedpłata jest zwraca do pacjenta. Jeżeli pacjent nie odwoła wizyty lub zrobi to za późno zadatek jest rozliczany na poczet Arkamedic.
- W przypadku spóźnienia ze strony pacjenta prosimy o krótka informację drogą telefoniczną lub smsową. Jeżeli spóźnienie pacjenta uniemożliwi rzetelne wykonanie usługi lekarz może odmówić przyjęcia i rekomendować umówienie innego terminu.
- Pacjent może skorzystać z listy rezerwowej w przypadku długich terminów oczekiwania na wizytę u specjalisty. W momencie odwołania terminu przez innego pacjenta, recepcja kontaktuje się z osobami zainteresowanym z propozycją wcześniejszego terminu.

## **6. Organizacja pracy**

- ARKAMEDIC sp.z o.o.. zastrzega sobie prawo do zmiany cennika oraz do zmiany dni i godzin przyjmowania poszczególnych lekarzy bez wcześniejszego powiadomienia
- Recepcja odbiera telefony w godzinach pracy, w razie nieodebranych połączeń oddzwania w jak najkrótszym czasie.
- Pacjenci mają możliwość zapisania się na wizytę 24/7 online – poprzez E-Rejestrację i e-Sklep Arkamedic.
- W celu bezpieczeństwa recepcja kliniki znajduje się pod stałym nadzorem monitoringu audiowizualnego a rozmowy prowadzone na Recepcji mogą być nagrywane.
- Personel nie odpowiada za rzeczy pacjentów pozostawione w poczekalni.

## **7. Wizyty dzieci do 16 roku życia**

- Lekarz zgodnie z art. 34 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty, nie może wykonać żadnych usług i świadczeń u pacjenta małoletniego poniżej 16 roku życia, bez zgody jego przedstawiciela ustawowego. Dziecko do 16 roku życia na wizytę powinno się stawić z rodzicem lub opiekunem ustawowym (np. z babcią, dziadkiem, ciocią itp.). Jeżeli dziecko stawia się na wizytę samodzielnie powinno posiadać pisemną zgodę rodzica lub opiekuna ustawowego oraz potwierdzenie telefoniczne jego danych osobowych przez pracownika recepcji.

## **8. PŁATNOŚĆ I ROZLICZENIE USŁUG MEDYCZNYCH PACJENTÓW PRYWATNYCH I PACJENTÓW FIRM ABONAMENTOWYCH**

### **1) Pacjent prywatny**

- Pacjent prywatny zobowiązany jest do opłacenia wykonanych świadczeń medycznych bezpośrednio po wizycie w rejestracji.
- Płatności można dokonać za pomocą karty płatniczej lub gotówki.
- Cennik nie stanowi oferty handlowej wg art. 66 par. 1 Kodeksu Cywilnego i jest publikowany tylko w celach informacyjnych.

## **2) Pacjent firm abonamentowych**

- Pacjent abonamentowy (korzystający z abonamentu firm ubezpieczeniowych) winien posiadać wiedzę na temat posiadanego przez siebie pakietu medycznego i posiadanych usług medycznych, z których może skorzystać z Partnerem ubezpieczyciela tj. Specjalistycznym Centrum Medycznym Arkamedic przed skorzystaniem z usług medycznych.
- Pacjent abonamentowy zobowiązany jest do rozliczenia się z wykonanych świadczeń medycznych bezpośrednio po wizycie w rejestracji.
- W przypadku, kiedy weryfikacja usług medycznych nie ma związku z rozliczeniem Pacjenta, rejestracja zastrzega sobie prawo do odmowy weryfikacji usług medycznych posiadanych przez Pacjenta w jego pakiecie. W powyższym celu Pacjent powinien zwrócić się do infolinii/ konsultanta/opiekuna swojej firmy ubezpieczeniowej.
- W przypadku, kiedy Pacjent nie posiada w swoim pakiecie wykonanych usług medycznych w Specjalistycznym Centrum Medycznym Arkamedic- rejestracja zastrzega sobie prawo do rozliczenia Pacjenta z wykonanych a nieposiadanych usług medycznych wg cennika.
- Rejestracja ma obowiązek zweryfikować na prośbę Pacjenta zakres usług medycznych posiadanych w umowie między Specjalistycznym Centrum Medycznym Arkamedic a danym ubezpieczycielem.
- W przypadku, kiedy Pacjent skorzystał z usług medycznych, a nie zweryfikował wcześniej, czy usługi medyczne w posiadanym abonamencie są również dostępne w umowie między firmą ubezpieczeniową a Specjalistycznym Centrum Medycznym Arkamedic - rejestracja zastrzega sobie prawo do rozliczenia Pacjenta z wykonanych a nieposiadanych w umowie między Specjalistycznym Centrum Medycznym Arkamedic a firmą ubezpieczeniową usług medycznych wg cennika. Zalecane jest wtedy wystawienie faktury za ww. usługi medyczne celem zwrócenia się przez Pacjenta o zwrot kosztów na podstawie ww. faktury do swojej firmy ubezpieczeniowej. Szczegółowe informacje nt. ww. sytuacji Pacjent winien zasięgnąć na infolinii/ u konsultanta/u opiekuna swojej firmy ubezpieczeniowej, ponieważ

każda firma ubezpieczeniową prowadzi własną politykę rozwiązywania w.w. sytuacji - na co Specjalistyczne Centrum Medyczne Arkamedic nie ma wpływu. Aby uniknąć w.w. sytuacji należy szczegółowo zapoznać się na infolinii/ u konsultanta/u opiekuna swojej firmy ubezpieczeniowej z indywidualną możliwością korzystania z konkretnych usług medycznych w naszej placówce lub przed skorzystaniem z wizyty zweryfikować w rejestracji Specjalistycznego Centrum Medycznego Arkamedic możliwość rozliczenia konkretnych usług medycznych dot. zaplanowanej wizyty.

### **3) Wystawienie faktury**

Fakturę otrzymuje Pacjent od razu po wykonanej usłudze medycznej lub w przypadkach, kiedy nie ma możliwości wystawienia faktury od razu - w ciągu 3 dni roboczych – na podstawie paragonu dokumentującego zapłatę. Fakturę przesyłamy w formie elektronicznej na podany w karcie medycznej adres mailowy lub wydajemy osobiście Pacjentowi w rejestracji.

*Regulamin obowiązuje od dnia 20.02.2025.*