



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH

Preambuła

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług medycznych przez Wielkopolskie Centrum Medycyny Pracy, ul. Poznańska 55 A, 60-852 Poznań, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez SĄD REJONOWY POZNAŃ - NOWE MIASTO I WILDA W POZNANIU, VIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO, pod numerem KRS 0000001935, zwane dalej Centrum.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Użyte w niniejszym dokumencie pojęcia oznaczają:
 - 1) Centrum - Wielkopolskie Centrum Medycyny Pracy, ul. Poznańska 55 A - siedziba czyli miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych na rzecz Pacjentów zwane dalej Centrum; KRS 0000001935, REGON: 631180999, NIP: 7811364478,
 - 2) Ośrodek- wydzielony z Centrum oddział terenowy jednostki medycyny pracy działający pod adresem:
 - a) Ośrodek w Kaliszu, ul. Zamkowa 18-20, 62-800 Kalisz
 - b) Ośrodek w Pile, Al. Wojska Polskiego 49 A, 64-920 Piła
 - 3) Pacjent - osoba fizyczna zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Centrum; w tym korzystająca z zasobów strony internetowej na zasadach i w zakresie przewidzianym w Regulaminie.
 - 4) Regulamin - niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Medycznych;
 - 5) RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i 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),
 - 6) Strona- należy przez to rozumieć Centrum oraz Pacjenta;
 - 7) 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.2023.991), czyli działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania;
 - 8) Wizyta - opisana w niniejszym Regulaminie, czas, forma i miejsce spotkania w celu świadczenia przez Centrum na rzecz Pacjenta świadczeń zdrowotnych,
 - 9) Serwis – strona internetowa prowadzona pod adresem internetowym: <https://www.wcmp.pl>

§ 2 Rejestracja na wizytę

1. Centrum zapewnia rejestrację pacjentów na podstawie zgłoszenia:
 - 1) osobistego lub telefonicznego:
 - a) w Centrum w Poznaniu, ul. Poznańska 55 A, pod numerem telefonu: 61 8467 101,102, w godzinach pracy Centrum 7.15 - 13.30.
 - b) w Ośrodku w Kaliszu, ul. Zamkowa 18-20, pod numerem 62 767 33 77 w godzinach 7.30-14.00
 - c) w Ośrodku w Pile, Al. Wojska Polskiego 49 A, pod numerem 67 212 55 21 w godzinach 7.30-14.00
 - 2) drogą elektroniczną, za pomocą :
 - a) rejestracji internetowej przez stronę <https://wcmp.pl> (e-Uslugi, e-Rejestracja)
 - b) za pośrednictwem osoby trzeciej, upoważnionej przez pacjenta.
2. Proces rejestracji:
 - a) identyfikacja potrzeb pacjenta (przyczyna zgłoszenia: badanie profilaktyczne, badanie kierowcy, badanie ucznia, konsultacja specjalisty i inne),
 - b) ustalenie dogodnego i możliwego terminu wizyty,
 - c) ewidencja wybranych danych osobowych: PESEL, imię i nazwisko, adres, nr telefonu, adres e-mail.
3. Pacjenci chcący skorzystać z wizyty w ramach umowy zawartej na badania profilaktyczne z pracodawcą, kierowani przez inne instytucje- starostwa, policję, urzędy publiczne, podmioty lecznicze rejestrowani są zgodnie z zasadami prowadzenia kolejek oczekujących oraz obowiązującymi limitami.
4. W przypadku osobistej rejestracji Pacjent zobowiązany jest do dostarczenia w dniu dokonania rejestracji poprawnie wystawionego skierowania, jeżeli jest ono wymagane.
5. W przypadku rejestracji online pacjent może dokonać rezerwacji tylko jednej wizyty u lekarza medycyny pracy i poprzez funkcję DODAJ ZAŁĄCZNIK może załączyć skan skierowania w formacie pdf.
6. Centrum może umawiać na wizyty poprzez zakład pracy, który ma podpisaną z Centrum umowę na badania profilaktyczne, jeżeli jest to uzgodnione między stronami i po wyrażonej zgodzie pracownika.
7. Brak podania przez Pacjenta danych osobowych może uniemożliwić skuteczne umówienie wizyty.
8. W momencie rejestracji wizyty świadczonej przez Centrum, Pacjent akceptuje treść niniejszego Regulaminu, który jest dostępny na stronie internetowej www.wcmp.pl w zakładce e-usługi, a następnie e-rejestracja.
9. Obowiązkiem Pacjenta jest zapoznanie się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z usług medycznych.
10. W przypadku dokonania skutecznej rejestracji wizyty, Centrum prześle na podany numer telefonu przypomnienie wraz ze wskazaniem daty, godziny i miejsca wizyty.
11. Pacjent korzystający z usług medycznych oświadcza, że zapoznał się z informacjami dotyczącymi przetwarzania Jego danych osobowych przez administratora danych.
12. W dniu wizyty w recepcji Pacjent otrzymuje kod dostępu badanego wraz instrukcją pobrania wyników przez stronę internetową.
Potwierdza, że zrozumiał przekazane mu informacje, a wszelkie wątpliwości w tym zakresie zostały mu wyjaśnione.
13. Wszystkie informacje dla pacjenta znajdują się w serwisie www.wcmp.pl, a także są do wglądu w Centrum.

§ 3 Wizyta w Centrum – weryfikacja tożsamości

1. 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.
2. 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.
3. Weryfikacja tożsamości Pacjenta, który korzysta z recepcji telefonicznej dokonywana jest poprzez podanie przez Pacjenta następujących danych:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) PESEL,
 - 3) adres zamieszkania (jeżeli jest konieczny do udzielenia świadczenia zdrowotnego).
4. Weryfikacja tożsamości Pacjenta przed wykonaniem świadczenia jest niezbędna dla ochrony jego danych, ochrony tajemnicy związanej ze świadczeń usług medycznych oraz w celu bezpiecznego wykonania świadczenia.
5. Brak weryfikacji tożsamości Pacjenta przez pracownika recepcji Centrum uniemożliwia odbycie wizyty.
6. 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 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 lub wydłużeniu.
3. Centrum informuje a Pacjent przyjmuje do wiadomości, że godzina umówionej wizyty ma charakter orientacyjny i może ulec zmianie lub opóźnieniu.
4. Centrum podejmie wszelkie możliwe działania w celu eliminacji ewentualnych zdarzeń wynikających z konieczności oczekiwania na wizytę dłużej niż było to pierwotnie zaplanowane.

§ 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. Centrum udziela świadczeń zdrowotnych Pacjentom na warunkach określonych w umowach zawartych z pracodawcą lub odrębnych przepisach prawa oraz z innymi instytucjami jeśli wyrażą wolę korzystania z tych usług.
3. 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.
4. Za udzielane świadczenia zdrowotne i prozdrowotne inne niż finansowane ze środków publicznych (świadczenia zdrowotne odpłatne) Pacjenci lub Pracodawcy wnoszą opłaty zgodnie z ustalonym cennikiem opłat, który udostępniony jest w serwisie www.wcmp.pl oraz w Centrum.

5. Płatność za świadczenia, o których mowa w ust. 3 dokonywana jest w kasie Centrum w godzinach urzędowania lub na konto podane na fakturze, lub poprzez kanały płatności online.
6. Pacjent zobowiązuje się do powiadomienia lekarza Centrum o stanie 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 wydanie orzeczenia/zaświadczenia o stanie zdrowia.
7. Świadczenie zdrowotne na rzecz małoletniego do 16 roku życia (lub osoby nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnej) może być wykonywane wyłącznie w obecności i za zgodą rodzica/opiekuna prawnego lub wskazanej przez w/w podmioty w drodze pisemnej upoważnionej osoby. Natomiast świadczenia zdrowotne na rzecz małoletniego powyżej 16 roku życia mogą być wykonywane bez obecności opiekuna prawnego za jego zgodą wyrażoną na piśmie. Nie dotyczy to małoletnich badanych w zawodzie kierowcy.

§ 6 E-USŁUGI

1. Usługa e-Skierowanie:

Dostęp do usługi e-Skierowanie jest aktywowany w terminie 7 dni od zawarcia umowy z pracodawcą.

2. Usługa e-Orzeczenia:

Warunkiem otrzymania e-Orzeczenia jest:

- 1) podpisanie umowy z pracodawcą,
- 2) przesłanie przez pracodawcę elektronicznego skierowania przez portal e-Skierowanie,
- 3) posiadanie osobistego konta pracodawcy w serwisie e-Skierowanie i wystawienie skierowania na badania przez pracodawcę za pomocą tego serwisu. Pacjent pobiera swoje e-Orzeczenie oraz wyniki badań laboratoryjnych i specjalistycznych, logując się za pomocą profilu zaufanego lub zakładając konto poprzez stronę <https://wcmp.pl> (e-Usługi. e-Orzeczenie),
- 4) wykonanie przez pracownika w ustalonym terminie koniecznych badań lekarskich i diagnostycznych do wydania orzeczenia lekarskiego.

§ 7 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w systemie Portal e-rejestracja WCMP, jest Wielkopolskie Centrum Medycyny Pracy, ul. Poznańska 55 A.
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować drogą mailową na adres: iodo@wcmp.pl lub pisemnie na adres: ul. Poznańska 55 A, 60-852 Poznań lub pod numerem telefonu 61 8 467 160.
3. Państwa dane osobowe przetwarzane będą:
 - 1) w celu realizacji obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, wynikającego z ustawy z dnia 27 czerwca 1997 r. o służbie medycyny pracy – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO. Ponadto dane osobowe szczególnej kategorii, tj. dane na temat zdrowia, będą przetwarzane do celów profilaktyki zdrowotnej lub medycyny pracy, do oceny zdolności pracownika do pracy, diagnozy medycznej, zapewnienia opieki zdrowotnej, leczenia, zapewnienia zabezpieczenia społecznego, zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej na podstawie art. 9 ust. 2 lit h RODO związku z przepisami ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta i ustawy z dnia 27 czerwca 1997 r. o służbie medycyny pracy, oraz w celu wypełnienia obowiązków i wykonywania szczególnych praw przez Administratora

- lub osobę, której dane dotyczą, w dziedzinie prawa pracy, zabezpieczenia społecznego i ochrony socjalnej – na podstawie art. 9 ust. 2 lit b RODO w związku z ustawą z dnia 27 czerwca 1997 r. o służbie medycyny pracy,
- 2) w celu wydania e-orzeczenia oraz udostępnienia go do pobrania w systemie informatycznym – na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h RODO,
 - 3) w celu prowadzenia i przechowywania dokumentacji medycznej – na podstawie art. 9 ust. 1 lit. h RODO oraz art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
 - 4) w celu nawiązania kontaktu (adres email, numer telefonu) – na podstawie wyrażonej przez Państwa zgody, tj. art. 6 ust. 1 lit. a RODO oraz na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (zapewnienie sprawnej opieki medycznej), tj. art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
 - 5) w celu realizacji umowy – na podstawie zawartej umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO),
 - 6) w celach realizacji obowiązków prawnych, w tym podatkowych – na podstawie ciężącego na Administratorze obowiązku prawnego (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO),
 - 7) a także mogą być przetwarzane m.in. w celu dochodzenia roszczeń wynikających z przepisów prawa cywilnego, jeśli takie się pojawią – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
4. Państwa dane osobowe zawarte w dokumentacji medycznej będą przechowywane przez okres 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z wyjątkiem przypadków wskazanych w przepisach prawa, tj. w art. 29 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Dane przetwarzane w celach rachunkowych, księgowych, podatkowych będą przechowywane przez okres 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy. Dane przetwarzane w celu dochodzenia, obrony przed roszczeniami, będą przechowywane przez okres przedawnienia roszczeń wskazanych w przepisach prawa.
 5. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do żądania od administratora danych dostępu do danych osobowych na podstawie art. 15 RODO, a w szczególności prawo do bezpłatnej pierwszej kopii danych zgodnie z art. 15 ust. 3 RODO.
 6. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do niezwłocznego sprostowania danych osobowych. Jeżeli sprostowanie miałoby dotyczyć danych medycznych, to Użytkownik ma prawo zażądać niezwłocznego sprostowania lub uzupełnienia danych osobowych zawartych w dokumentacji medycznej wyłącznie w zakresie, w jakim nie będzie prowadzić to do naruszenia autonomii zawodowej osoby wykonującej zawód medyczny, która dokonywała wpisu do dokumentacji medycznej.
 7. W przypadku danych medycznych prawo do usunięcia danych (prawo do zapomnienia) jest ograniczone z uwagi na przepisy prawa nakazujące przechowywanie dokumentacji medycznej przez wskazany w przepisach okres czasu.
 8. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do ograniczenia przetwarzania w zakresie zgodnym z art. 18 RODO.
 9. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do przeniesienia danych w zakresie zgodnym z art. 20 RODO.
 10. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania w zakresie zgodnym z art. 21 RODO.
 11. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

12. Dla danych przetwarzanych na podstawie zgody, mają Państwo prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
13. Państwa dane będą przetwarzane przez upoważnionych pracowników i współpracowników administratora. Udostępnianie danych osobowych odbywa się wyłącznie uprawnionym podmiotom na podstawie przepisów prawa lub zawartych umów powierzenia przetwarzania danych. Odbiorcami danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz administratora, w tym usługi informatyczne, hostingowe, udostępniające systemy informatyczne. Dane mogą zostać udostępnione podmiotom medycznym w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług medycznych. Ponadto dane osobowe w przypadkach wskazanych w przepisach prawa będą udostępniane do centralnego systemu Platforma P1 (raportowanie zdarzeń medycznych zgodnie z ustawą z dnia 28 kwietnia 2011r. o systemie informacji w ochronie zdrowia).
14. Państwa dane nie będą przekazywane do państw trzecich (nie należących do Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego).
15. Podanie Państwa danych osobowych jest niezbędne do wykonania świadczeń medycznych, wykonania badania, a obowiązek podania danych wynika z przepisów prawa. Podanie danych dodatkowych (takich jak numer telefonu, adres email) jest dobrowolne i nie ma wpływu na wykonanie badań. Skorzystanie z rezerwacji wizyty drogą elektroniczną jest dobrowolne.
16. Państwa dane nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani profilowania.

§ 8 Dokumentacja medyczna

Centrum prowadzi i udostępnia dokumentację medyczną Pacjentów osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych Centrum zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 9 Postępowanie reklamacyjne związane z organizacją badań

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:
 - a) pisemnej, złożonej osobiście w siedzibie Centrum,
 - b) pisemnej, przesyłając przesyłkę pocztową na adres siedziby Centrum,
 - c) ustnej, składając telefonicznie za pośrednictwem numeru telefonu udostępnionego na stronie internetowej,
 - d) ustnej, składając osobiście w recepcji podczas wizyty Pacjenta w siedzibie Centrum,
 - e) elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: medycyna.pracy@wcmp.pl
3. Prawidłowo złożona reklamacja/skarga powinna zawierać następujące dane:
 - a) oznaczenie Pacjenta (imię, nazwisko, adres e-mail, adres do korespondencji, numer telefonu, numeru PESEL);
 - b) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji/skargi;
 - c) żądanie Pacjenta w zakresie sposobu rozpatrzenia reklamacji/skargi;
 - d) określenie sposobu, w jaki Pacjent chce uzyskać odpowiedź na złożoną reklamację/skargę;
 - e) 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 Centrum przysługuje prawo skontaktowania się z Pacjentem w celu ustalenia, czy zgłasza on reklamację/skargę oraz jakie są jego zastrzeżenia i żądania.
6. Centrum zobowiązane 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, Centrum przekaze stosowną informację Pacjentowi z wyjaśnieniem przyczyny opóźnienia, a także określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji/skargi.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. Centrum nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, związane ze świadczonymi usługami, powstałe z winy pacjenta, siły wyższej, bądź też w wyniku zatajenia istnienia przeciwwskazań zdrowotnych 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 Centrum.
2. Centrum 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 wskazań lekarskich wydanych w zaświadczeniu/orzeczeniu.
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 bezpośrednie niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia pacjenta albo życia lub zdrowia innych osób.
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 (t.j. Dz. U.2023.991) oraz przepisy wykonawcze.
7. Regulamin Świadczenia Usług wchodzi w życie z dniem podpisania.

Poznań, 17.07.2023 r.

DYREKTOR

Marek Andrzejewski
Lekarz specjalista medycyny pracy