

**REGULAMIN ORGANIZACYJNY  
PODMIOTU LECZNICZEGO  
CURATUM SP. Z O.O.**

BOLESŁAWIEC, dnia 12.03.2019 rok

## **I. Podstawa prawna**

1. CURATUM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zwana dalej CURATUM, prowadząca placówki medyczne – CURATUM ul. Zygmunta Augusta 29, 59-700 Bolesławiec, CURATUM ul. Solna 17 59-500 Złotoryja, CURATUM ul. Batorego 16 59-900 Zgorzelec, CURATUM ul. Gliniana 19 59-620 Gryfów Śląski oraz przepisów wydanych na jej podstawie, a także Ustawy z dnia 27 sierpnia 2004r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.
2. W sprawach nim nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy ustawy o działalności leczniczej oraz aktywów wykonawczych do niej, a także ustawy z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

## **II. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin określa organizację i porządek procesu udzielania świadczeń zdrowotnych przez podmiot leczniczy pod nazwą CURATUM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, zwaną dalej CURATUM Sp. z o.o.
2. CURATUM Sp. z o.o. prowadzi placówki medyczne pod nazwą CURATUM, zwane dalej CURATUM – zlokalizowane przy ul. Zygmunta Augusta 29, 59-700 Bolesławiec, CURATUM ul. Solna 17 59-500 Złotoryja, CURATUM ul. Batorego 16 59-900 Zgorzelec, CURATUM ul. Gliniana 19 59-620 Gryfów Śląski
3. CURATUM sp. z o.o. prowadzi działalność medyczną w ramach podpisanego kontraktu z Narodowym Funduszem Zdrowia jak również działalność prywatną, regulowaną przepisami prawa.
4. Niniejszy regulamin dotyczy wszystkich podmiotów leczniczych prowadzonych przez CURATUM Sp. z o.o., zwanych dalej „podmiotami leczniczymi”.

## **III. Cele i zadania podmiotu leczniczego**

1. Podstawowym celem podmiotów leczniczych jest udzielanie świadczeń zdrowotnych w zakresie pielęgniarstwa opieki długoterminowej domowej, hospicjum domowego oraz poradni medycyny paliatywnej przez osoby do tego uprawnione na podstawie przepisów prawa.
2. Do podstawowych działań podmiotów medycznych należy:
  - a. opieka nad pacjentami w miejscu zamieszkania
  - b. udzielanie pacjentom indywidualnych porad i konsultacji lekarskich oraz pielęgniarstwach
  - c. udzielanie świadczeń z zakresu specjalistycznej opieki zdrowotnej w ramach poradni medycyny paliatywnej
  - d. udzielanie świadczeń zdrowotnych i zainteresowanym podmiotom w procesie stałym lub okresowym
  - e. prowadzenie działań ukierunkowanych na promocję zdrowia i eliminację czynników mu zagrażających
  - f. prowadzenie działań profilaktyki zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi
  - g. prowadzenie działań edukacyjnych dotyczących pielęgnowania i opieki

## **IV. Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych**

1. Miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych w zakresie Pielęgniarstwa opieki długoterminowej domowej oraz Hospicjum domowego jest miejsce zamieszkania pacjenta. Miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych w zakresie Poradni Medycyny Paliatywnej jest CURATUM ul. Zygmunta Augusta 29, 59-700 Bolesławiec

2. Miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych w zakresie Poradni Medycyny Paliatywnej jest CURATUM ul. Zygmunta Augusta 29, 59-700 Bolesławiec.

#### **V. Struktura organizacji przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego**

1. Za prawidłowe funkcjonowanie w oparciu o przepisy prawa podmiotów leczniczych wchodzących w skład CURATUM sp. z o.o odpowiada Zarząd.
2. Za organizację codziennej pracy podmiotów leczniczych, w tym reprezentowaniu placówek na zewnątrz w przydzielonym zakresie odpowiada kierownik podmiotów leczniczych.
3. Strukturę organizacyjną przedstawia załącznik nr 1 do Regulaminu Organizacyjnego

#### **VI. Zakres usług świadczonych przez CURATUM sp. z o.o.**

1. W Bolesławcu pod adresem ul. Zygmunta Augusta 29, 59-700 Bolesławiec usługi w zakresie:
  - a. Poradni medycyny paliatywnej,
  - b. Hospicjum domowego,
  - c. Pielęgniarskiej opieki długoterminowej domowej
2. W Gryfowie pod adresem ul. Gliniana 19 59-620 Gryfów Śląski usługi w zakresie:
  - a. Pielęgniarskiej opieki długoterminowej domowej
3. W Złotorzy pod adresem ul. Solna 17 59-500 Złotoryja, usługi w zakresie:
  - a. Hospicjum domowego,
  - b. Pielęgniarskiej opieki długoterminowej domowej
4. W Zgorzelcu pod adresem ul. Batorego 16 59-900 Zgorzelec, usługi w zakresie:
  - a. Hospicjum domowego,
  - b. Pielęgniarskiej opieki długoterminowej domowej

#### **VII. Zasady udzielania świadczeń zdrowotnych przez CURATUM**

1. Podmioty lecznicze świadczą usługi zdrowotne osobom ubezpieczonym w ramach ubezpieczenia zdrowotnego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 27 sierpnia 2004r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych oraz odpłatnie.
2. W podmiotach medycznych wchodzących w skład CURATUM sp. z o.o. świadczenia zdrowotne udzielane są przez personel:
  - a. za pomocą dostępnych metod i środków zgodnych ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej;
  - b. w zgodzie z zasadami etyki zawodowej;
  - c. z należytą starannością i poszanowaniem praw pacjenta.
3. Opieka zdrowotna w podmiotach leczniczych świadczona jest przez personel, posiadających odpowiednie wykształcenie i kwalifikacje zawodowe, zgodne z wymogami odrębnych przepisów.
4. Świadczenia zdrowotne są udzielane przy użyciu aparatury i sprzętu medycznego właściwych dla rodzaju udzielanych świadczeń zdrowotnych, wprowadzonych do obrotu i do używania zgodnie z odrębnymi przepisami.

#### **VIII. Koordynacja świadczeń zdrowotnych Hospicjum domowego**

1. W podmiotach leczniczych koordynacja świadczeń zdrowotnych hospicjum domowego powierzana jest lekarzom prowadzącym, którzy posiadają pełnię praw i kompetencji do świadczenia usług zdrowotnych.
2. Koordynacja świadczeń zdrowotnych lekarza odbywa się poprzez:

- a. kierowanie pacjenta na konieczne badania diagnostyczne, a w razie gdy podmiot medyczny nie dysponuje fachową aparaturą lub brakiem zleczonej usługi medycznej w zakresie swojej działalności, koordynujący udziela pacjentowi wskazówek umożliwiających wykonanie badania;
- b. kierowanie pacjenta do poradni specjalistycznych na niezbędne badania i konsultacje w celu rozpoznania i ustalenia dalszego postępowania leczniczego, kierujący udziela pacjentowi stosownych wskazówek co do miejsca wykonania zaleconego badania;
- c. wydawanie zleceń dla pielęgniarki wchodzącej w skład zespołu opiekującego się danym pacjentem;
- d. wydawanie zalecenia na niezbędne zabiegi rehabilitacyjne;
- e. wydawanie zalecenia na niezbędne kontakty z psychologiem;
- f. wystawianie niezbędnych skierowań, e-skierowań, recept, e-recept, zaopatrzenia w wyroby medyczne i innych dokumentów;
- g. wykonywanie innych powierzonych zadań lub wynikających z odrębnych przepisów.

## **IX. Koordynacja świadczeń zdrowotnych Pielęgniarskiej Opieki Długoterminowej Domowej**

1. W podmiotach leczniczych koordynacja świadczeń zdrowotnych pielęgniarskiej opieki długoterminowej domowej powierzana jest pielęgniarkom prowadzącym, które posiadają pełnię praw i kompetencji do świadczenia usług zdrowotnych.
2. Koordynacja świadczeń zdrowotnych pielęgniarki odbywa się poprzez:
  - a. edukację opiekunów pacjenta co do należytej opieki;
  - b. zgłaszaniu potrzeb pacjenta do lekarza prowadzącego POZ;
  - c. wykonywanie innych powierzonych zadań lub wynikających z odrębnych przepisów.

## **X. Zasady pracy rejestracji medycznej**

1. Za obsługę pacjenta odpowiadają pracownicy rejestracji zatrudnieni przez CURATUM sp. z o.o. - zwani dalej „rejestratorami medycznymi” lub „pracownikami rejestracji”.
2. CURATUM sp. z o.o. zapewnia pacjentom możliwość rejestracji na podstawie zgłoszenia:
  - a. osobistego;
  - b. telefonicznego;
  - c. mailowego pod adresem [biuro@curatum.org](mailto:biuro@curatum.org);
  - d. za pośrednictwem osoby trzeciej;
  - e. przy pomocy systemu komputerowego jak np. aplikacja umożliwiająca samodzielną rejestrację pacjenta, o ile taka możliwość istnieje.
3. Rejestracja pacjentów dokonywana jest za pośrednictwem zatrudnionych w CURATUM sp. z o.o. rejestratorów medycznych w dniach i godzinach pracy podmiotów leczniczych.
4. Pracownicy rejestracji są zobowiązani do przedstawienia pacjentowi dostępnych terminów i godzin udzielanych świadczeń zdrowotnych oraz po uzyskaniu akceptacji pacjenta – do dokonania rejestracji na podstawie podanych przez pacjenta danych.
5. W przypadku zmiany terminu udzielanych świadczeń pracownik rejestracji jest zobowiązany do natychmiastowego zawiadomienia o zmianie pacjenta oraz wyznaczenia nowego terminu wizyty.
6. Kontakt z pacjentem następuje drogą telefoniczną na podany przez pacjenta/osobę zgłaszającą numer kontaktowy, a w przypadku braku połączenia – pracownik medyczny jest zobowiązany do poinformowania o zmianie drogą SMS lub e-mail.

7. Pracownik rejestracji medycznej ma prawo udzielenia pacjentowi na jego wyraźną prośbę podstawowych informacji na temat zasad organizacji pracy podmiotów medycznych.
8. Pracownik rejestracji medycznej jest zobligowany do zachowania tajemnicy i nie ma prawa do udzielania danych dotyczących pacjenta osobom do tego nieupoważnionym.
9. Pracownik rejestracji jest zobligowany do weryfikacji tożsamości pacjenta na podstawie okazanego dowodu tożsamości.

## **XI. Koordynacja pracy podmiotu leczniczego**

1. Podmioty medyczne wchodzące w skład CURATUM sp. z o.o. prowadzą rejestrację ubezpieczonych pacjentów, którzy oczekują na udzielenie świadczenia zdrowotnego na podstawie grafików pracy lekarzy w Poradni medycyny paliatywnej oraz szacowanego czasu oczekiwania w Hospicjum Domowym oraz pielęgniarskiej opiece długoterminowej domowej.
2. Rejestracja pacjenta następuje po wprowadzeniu do systemu danych pacjenta, takich jak: imienia i nazwiska ubezpieczonego, numeru PESEL, adresu zamieszkania, telefonu kontaktowego.
3. W przypadku zapisu na pierwszą wizytę, pacjent jest zobowiązany do przekazania pracownikom rejestracji oryginału skierowania upoważniającego do odbycia konsultacji specjalistycznej, a w przypadku e-skierowania – kodu dostępu umożliwiającego wczytanie dokumentu do systemu.
4. Na podstawie prowadzonych zapisów pracownik administracji przekazuje Narodowemu Funduszowi Zdrowia informacje o liczbie ubezpieczonych oczekujących na udzielenie świadczenia i czasie oczekiwania, a pracownik rejestracji medycznej informuje ubezpieczonego o czasie oczekiwania na świadczenie zdrowotne oraz kryteriach, które zdecydowały o jego miejscu w rejestrze wg aktualnego rozporządzenia.
5. W razie braku możliwości udzielania świadczeń opieki zdrowotnej określonych w umowie o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej z przyczyn leżących po stronie świadczeniodawcy lub w związku z wystąpieniem siły wyższej, świadczeniodawca zapewnia udzielenie świadczeń opieki zdrowotnej przez innego świadczeniodawcę. W takim przypadku CURATUM sp. z o.o. dokonuje bezpośrednio z innym podmiotem uprawnionym do udzielania świadczeń zdrowotnych, który udzielił świadczenia, rozliczenia kosztów udzielonych świadczeń, których zakres określa umowa zawarta z Płatnikiem.
6. Prowadzona przez podmioty lecznicze dokumentacja medyczna osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych zapewnia ochronę danych osobowych zawartych w dokumentach oraz udostępnienie dokumentacji zgodnie z ustawą i przepisami wykonawczymi do ustawy.
7. CURATUM sp. z o.o. udziela świadczeń zdrowotnych bezpłatnie lub odpłatnie na zasadach określonych w ustawie, w przepisach odrębnych lub umowie cywilnoprawnej.
8. Kopia dokumentacji medycznej wydawana jest na podstawie pisemnej prośby pacjenta. Czas na przygotowanie kopii dokumentacji medycznej to 14 dni roboczych od chwili złożenia wniosku przez pacjenta. W przypadku prośby o uzyskanie kopii badania rtg (dostarczonych do przychodni na płycie CD) pacjent jest proszony o dostarczenie do przychodni nośnika (USB, dysk zewnętrzny), na którym zamieszona zostanie kopia obrazowego badania diagnostycznego.

## **XII. Organizacja udzielania świadczeń zdrowotnych Hospicjum domowego**

1. W ramach Hospicjum domowego wykonywane są świadczenia zdrowotne przez zespół hospicyjny w którego skład wchodzi Lekarz, pielęgniarka, fizjoterapeuta, psycholog.
2. Kierownik medyczny przydziela zespół danemu pacjentowi.

3. Lekarz jest obowiązany do podejmowania wszelkich działań służących zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia pacjenta, a w szczególności do postępowania zgodnie z zakresem kompetencji lekarza hospicjum domowego.
4. W ramach świadczeń Hospicjum Domowego CURATUM sp. z o.o. zapewnia ubezpieczonym dostęp do badań diagnostycznych.
5. Świadczenia zdrowotne w hospicjum domowym udzielane są, jeśli to możliwe w dniu zgłoszenia według kolejności ustalonej przez pracownika dokonującego rejestracji, a jeśli wizyta w dniu zgłoszenia nie jest możliwa – pracownik rejestracji przedstawia pacjentowi najbliższy wolny termin.
6. Świadczenia w Hospicjum domowym są udzielane całodobowo przez 7 dni w tygodniu.

### **XIII. Organizacja udzielania świadczeń zdrowotnych z zakresu Poradnia Medycyny Paliatywnej**

1. Świadczenia z zakresu poradni medycyny paliatywnej finansowane w ramach umów zawartych z Narodowym Funduszem Zdrowia udzielane są w CURATUM na podstawie skierowania od lekarza ubezpieczenia zdrowotnego.
2. W przypadku gdy ubezpieczony pacjent nie przedłoży ważnego skierowania od lekarza ubezpieczenia medycznego, konsultacja ze specjalistą odbywa się odpłatnie, a koszty pokrywa pacjent.
3. Poradnia przyjmuje pacjentów w ustalone przez podmiot medyczny dni robocze w godzinach porannych i popołudniowych, zgodnych z ustaleniami z lekarzem.
4. Pacjenci zgłaszający się na wizytę do poradni muszą posiadać:
  - a. skierowanie od lekarza podstawowej opieki zdrowotnej lub od innego lekarza specjalisty, zawierające: aktualną pieczętkę zawierającą numer umowy AOS i POZ oraz oznaczenie kodu jednostki chorobowej;
  - b. wcześniejsze wyniki badań dodatkowych, które mogą stanowić dla lekarza specjalisty źródło wiedzy na temat stanu zdrowia pacjenta, związanego z aktualnym schorzeniem lub inne wyniki badań związanych z chorobą pacjenta;
  - c. kartę informacyjną leczenia szpitalnego, jeśli pacjenta był hospitalizowany.
  - d. gdy cel leczenia w poradni specjalistycznej nie mógł być osiągnięty, lekarz specjalista kieruje pacjenta do leczenia szpitalnego lub do leczenia domowego.

### **XIV. Udostępnianie dokumentacji medycznej**

1. Dokumentacja medyczna udostępniania jest pacjentom lub osobom przez nich pisemnie upoważnionym do wglądu do dokumentacji medycznej za życia pacjenta lub/i po jego śmierci, zgodnie z warunkami określonymi w ustawie z dnia 6 listopada 2008r o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
2. W przypadku zmiany placówki przez pacjenta dokumentacja medyczna jest przygotowana przez pracowników rejestracji medycznej podmiotu leczniczego po złożeniu przez pacjenta pisemnego wniosku o wydanie kopii dokumentacji medycznej. Czas na przygotowanie dokumentacji to 14 dni roboczych.
3. Udostępnienia dokumentacji medycznej może zażądać pacjent, jego opiekun prawny lub osoba upoważniona przez pacjenta, opłata za udostępnienie dokumentacji medycznej jest ustalana na dany rok zgodnie z obowiązującymi przepisami

### **XV. Prawa i obowiązki pacjenta**

1. Pacjent ma prawo do:
  - a. udzielenia mu świadczeń zdrowotnych przez lekarza, pielęgniarkę, fizjoterapeutę posiadających prawo wykonywania zawodu, zgodnych z aktualną wiedzą medyczną, zgodnie z etyką zawodową oraz przy zachowaniu szczególnej staranności za pomocą dostępnych metod i środków;

- b. otrzymania informacji na temat praw pacjenta;
  - c. otrzymanie informacji na temat stanu zdrowia pacjenta;
  - d. otrzymania gwarancji poufności danych;
  - e. wyrażenie lub odmowę zgody na upoważnienie osoby trzeciej do wglądu w historię leczenia;
2. Pacjent ma obowiązek:
- a. zachowania się w sposób kulturalny z poszanowaniem pracy i godności pracowników podmiotów leczniczych i innych pacjentów;
  - b. stosowania się do ustalonego porządku pracy podmiotu leczniczego, w tym ustalonej kolejności wchodzenia do gabinetu lekarskiego;
  - c. stosowania się do zaleceń i wskazówek personelu podmiotów leczniczych;
  - d. odnoszenia się z szacunkiem do innych pacjentów i personelu;
3. Pacjent jest odpowiedzialny za wszelkie szkody powstałe w podmiotach leczniczych z jego winy.

#### **XVI. Usunięcie pacjenta z listy zadeklarowanych pacjentów placówki medycznej**

1. Placówka medyczna ma prawo do usunięcia złożonej przez pacjenta deklaracji w przypadku gdy:
- a) pacjent nie zachowuje szacunku do pracowników podmiotu medycznego (używa wulgaryzmów, obraża ich, wyzywa, lekceważy, podejmuje próbę użycia siły fizycznej itd.)
  - b) Pacjent działa na niekorzyść placówki, stosuje nagonkę lub hejt bądź nakłania osoby trzecie do działania na niekorzyść placówki
  - c) Pacjent złamał regulamin placówki medycznej.
2. W przypadku pacjenta, co do którego istnieje zasadność i podstawa usunięcia jego osoby z listy pacjentów danej placówki, podejmowane są następujące kroki:
- a) Placówka medyczna poinformuje pacjenta o usunięciu go z placówki w formie pisemnej, podając powód podjętej decyzji i jej uzasadnienie.
  - b) Placówka zobowiązuje się do podania pacjentowi propozycji innej placówki POZ, do której pacjent może się przenieść.
  - c) Placówka medyczna po przesłaniu pocztą tradycyjną pisma do pacjenta oraz kserokopii pisma z informacją o powodzie podjętej decyzji do NFZ, usuwa z systemu złożone deklaracje.
  - d) Usunięcie deklaracji pacjenta z systemu całkowicie wyczerpuje obowiązek obsługi pacjenta.
  - e) Uzasadnienie podjęcia decyzji o usunięciu pacjenta wyczerpuje roszczenia pacjenta w stosunku do placówki.

#### **XVII. Skargi i reklamacje**

- 1. Pacjent ma prawo do reklamowania i składania skarg.
- 2. Wszelkie reklamacje i skargi można zgłaszać telefonicznie lub osobiście a także drogą mailową na adres [biuro@curatum.org](mailto:biuro@curatum.org).

#### **XVIII. Postanowienia końcowe**

- 1. Regulamin został ustalony i zatwierdzony przez Zarząd CURATUM spółka z ograniczoną odpowiedzialności.
- 2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 12.03.2019 roku.
- 3. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy odpowiednich aktów normatywnych.
- 4. Regulamin jest dostępny do wglądu dla pacjentów na wyraźne żądanie pacjenta – w rejestracji placówek.

5. Kierownik podmiotów leczniczych jest zobowiązany do upowszechnienia Regulaminu wśród personelu medycznego, zatrudnionego w CURATUM sp. z o.o.
6. W sprawach nieuregulowanych regulaminem organizacyjnym zastosowanie mają odrębne przepisy oraz decyzje zarządu CURATUM sp. z o.o.
7. Zasady funkcjonowania monitoringu wizyjnego opisuje osobny Regulamin funkcjonowania monitoringu wizyjnego u Administratora