

	PRZYCHODNIA ZABOBRZE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ		Data wydania: 02.10.2026
	ul. Michała Kleofasa Ogińskiego 1 B		P/28/04/2025 Wydanie: 3
	58-506 Jelenia Góra		Str. 1 z 8

REGULAMIN PORZĄDKOWO–ORGANIZACYJNY

Przychodnia Zabobrze

Zasady porządku i bezpieczeństwa oraz obsługi pacjentów

§ 1 Cel i zakres obowiązywania

- Regulamin określa zasady porządku, bezpieczeństwa, higieny oraz organizacji pobytu i obsługi pacjentów w placówkach prowadzonych przez podmiot o nazwie Przychodnia Zabobrze spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej również „Przychodnia Zabobrze”), dalej zwanych Placówką.
- Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Placówki, w tym pacjentów, osoby towarzyszące i odwiedzające, pracowników oraz współpracowników. Zasady ogólnego zachowania obowiązują wszystkich, natomiast obowiązki przypisane w regulaminie określonym osobom dotyczą tych osób.
- Celem regulaminu jest zapewnienie bezpiecznego i godnego funkcjonowania Placówki, z poszanowaniem praw pacjenta, praw personelu oraz zasad współżycia społecznego.
- Regulamin uzupełnia regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego w zakresie zasad porządkowych. Nie zastępuje regulaminu organizacyjnego określającego strukturę i zakres działalności ani regulaminu pracy. Nie ogranicza praw wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących.
- Koordynator placówki oznacza pracownika na stanowisku koordynatora ds. organizacji pracy przychodni, odpowiedzialnego za bieżącą organizację pracy i obsługę zgłoszeń pacjentów w zakresie udzielonych upoważnień. Funkcja ta nie zastępuje osób uprawnionych do zarządzania spółką ani nadzoru medycznego.

§ 2 Zasady zachowania w Placówce

- Osoby przebywające w Placówce są zobowiązane do poszanowania mienia, zachowania porządku i spokoju, wzajemnego szacunku oraz stosowania się do zgodnych z prawem poleceń personelu dotyczących organizacji pobytu i bezpieczeństwa.
- Zabrania się agresji słownej i fizycznej, gróźb, nękania, naruszania dóbr osobistych innych osób oraz zakłócania udzielania świadczeń.
- Na terenie Placówki zabrania się palenia tytoniu, używania papierosów elektronicznych i podgrzewanych wyrobów tytoniowych oraz spożywania alkoholu i używania środków odurzających.
- Pracownicy i współpracownicy nie mogą wykonywać pracy pod wpływem alkoholu ani środków zakłócających bezpieczne wykonywanie obowiązków.
- Jeżeli zachowanie pacjenta stwarza bezpośrednie zagrożenie dla zdrowia lub życia personelu albo innych osób, personel może przerwać bezpośredni kontakt, oddalić się w bezpieczne miejsce i wezwać Policję, a w razie potrzeby także zespół ratownictwa medycznego. W przypadku konieczności pilnej pomocy podejmuje się działania możliwe do wykonania w danych warunkach z uwzględnieniem bezpieczeństwa. Zdarzenie i podjęte działania należy udokumentować.
- Do pomieszczeń technicznych, serwerowni, archiwów i innych stref przeznaczonych dla personelu mogą wchodzić wyłącznie osoby uprawnione lub osoby dopuszczone przez upoważniony personel.
- Dzieci i osoby wymagające pomocy powinny pozostawać pod opieką odpowiednią do wieku i stanu zdrowia. Brak opiekuna nie może prowadzić do automatycznej odmowy koniecznej pomocy. Zgoda na świadczenie i udział przedstawiciela ustawowego podlegają odrębnym przepisom.
- Personel nosi widoczne identyfikatory umożliwiające ustalenie jego tożsamości i funkcji. Telefonów i innych urządzeń należy używać tak, aby nie zakłócać pracy Placówki i nie naruszać prywatności innych osób.

	PRZYCHODNIA ZABOBRZE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZALNOŚCIĄ		Data wydania: 02.10.2026
	ul. Michała Kleofasa Ogińskiego 1 B		P/28/04/2025 Wydanie: 3
	58-506 Jelenia Góra		Str. 2 z 8

9. W poczekalniach, korytarzach i przy rejestracji obowiązuje zachowanie ciszy rozumianej jako powstrzymanie się od zbędnego hałasu. Należy rozmawiać spokojnie i ściszym głosem, wyciszyć dzwonki telefonów oraz nie prowadzić rozmów w trybie głośnomówiącym ani nie odtwarzać dźwięku z urządzeń bez słuchawek. Krótkie, niezbędne rozmowy telefoniczne należy prowadzić tak, aby nie przeszkadzać innym.

10. Nie należy głośno nawoływać pacjentów, prowadzić rozmów grupowych pod gabinetami ani zakłócać konsultacji i zajęć terapeutycznych. Opiekunowie pomagają dzieciom zachować spokój, odpowiednio do ich wieku i możliwości.

11. Zasady ciszy nie ograniczają wzywania pomocy, niezbędnych komunikatów personelu, działania systemów przywoławczych i TOTUPOINT ani korzystania z urządzeń wspomagających komunikację. Płacz dziecka oraz odgłosy związane ze stanem zdrowia lub niepełnosprawnością wymagają wyrozumiałości i pomocy, a nie automatycznych sankcji.

12. Personel może zwrócić uwagę osobie zakłócającej spokój, poprosić o ściszenie głosu, wyłączenie dźwięku lub przeniesienie rozmowy w odpowiednie miejsce. W razie uporczywego zakłócania pracy zwraca się do koordynatora placówki lub osoby przez niego wyznaczonej. Nie stosuje się automatycznej odmowy świadczenia jako kary za hałas.

§ 3 Bezpieczeństwo i higiena

1. Wszystkie osoby przebywające w Placówce przestrzegają zasad higieny i bezpieczeństwa sanitarnego, przepisów przeciwpożarowych oraz mających do nich zastosowanie zasad BHP.

2. Pacjenci i osoby towarzyszące nie korzystają samodzielnie z urządzeń medycznych Placówki bez zgody lub instrukcji personelu. Zakaz nie obejmuje urządzeń przeznaczonych do samodzielnego używania zgodnie z instrukcją.

3. Zauważone zagrożenie, wypadek, pogorszenie stanu zdrowia lub uszkodzenie wyposażenia należy niezwłocznie zgłosić personelowi.

4. Podczas ewakuacji należy stosować się do oznaczeń i poleceń osób kierujących ewakuacją. Nie wolno blokować wyjść ani dróg ewakuacyjnych. Punkt zbiórki określa instrukcja bezpieczeństwa pożarowego; personel wskazuje właściwe miejsce i organizuje pomoc osobom jej potrzebującym.

5. Z wind należy korzystać zgodnie z przeznaczeniem i instrukcjami bezpieczeństwa. Podczas pożaru nie korzysta się z windy. Osobom o ograniczonej mobilności zapewnia się pomoc odpowiednią do sytuacji.

§ 4 Epidemie i sytuacje kryzysowe

1. W razie zagrożenia epidemicznego, epidemii lub innej sytuacji kryzysowej stosuje się obowiązujące przepisy, rozstrzygnięcia właściwych organów oraz zgodne z prawem zasady bezpieczeństwa ustalone przez osoby uprawnione do zarządzania spółką.

2. W zakresie niezbędnym i proporcjonalnym do zagrożenia można wprowadzić dodatkową dezynfekcję, stosowanie środków ochrony indywidualnej, zmiany organizacji ruchu oraz ograniczenia liczby osób. Pomiar temperatury i zbieranie informacji zdrowotnych prowadzi się tylko w uzasadnionym zakresie, z poszanowaniem praw pacjenta i przepisów o ochronie danych.

3. O zasadach dodatkowych informuje się w sposób dostępny dla pacjentów. Uwzględnia się stan zdrowia, niepełnosprawność i inne okoliczności wymagające dostosowania postępowania.

§ 5 Organizacja obsługi pacjenta

1. Aktualne godziny pracy, dostępne sposoby rejestracji i informacje organizacyjne podaje się w rejestracji, na stronie internetowej oraz na tablicach informacyjnych, odpowiednio do danej lokalizacji.

	PRZYCHODNIA ZABOBRZE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZALNOŚCIĄ		Data wydania: 02.10.2026
	ul. Michała Kleofasa Ogińskiego 1 B		P/28/04/2025 Wydanie: 3
	58-506 Jelenia Góra		Str. 3 z 8

2. Rejestracja i kolejność udzielania świadczeń uwzględniają wskazania medyczne, ustawowe uprawnienia szczególne oraz zasady obowiązujące dla danego rodzaju świadczeń, w tym finansowanych ze środków publicznych.
3. Pacjent powinien niezwłocznie poinformować o rezygnacji z wizyty lub niemożności stawienia się w ustalonym terminie, korzystając z dostępnego kanału kontaktu.
4. W razie spóźnienia termin przyjęcia ustala się z uwzględnieniem organizacji pracy, stanu zdrowia spóźnionego pacjenta i potrzeb innych pacjentów. Spóźnienie nie zwalnia z udzielenia pomocy wymaganej ze względu na stan nagły.
5. Tożsamość i uprawnienia do świadczeń potwierdza się zgodnie z przepisami. Przy świadczeniach finansowanych przez NFZ uwzględnia się potwierdzenie elektroniczne, odpowiednie dokumenty lub dopuszczalne prawem oświadczenie. Nie wymaga się odrębnego dokumentu ubezpieczenia, jeżeli uprawnienie potwierdzono w inny prawnie dopuszczalny sposób.
6. O odpłatności i cenie świadczenia pacjent jest informowany przed jego wykonaniem. Obowiązuje aktualny cennik; świadczenia finansowane ze środków publicznych realizuje się zgodnie z zasadami ich finansowania.
7. Informacji organizacyjnych udziela rejestracja lub właściwy personel. Rozstrzygnięcia dotyczące pilności pomocy i stanu zdrowia podejmuje uprawniony personel medyczny.
8. W Placówce działa system kolejkowy z bileterką. W celu identyfikacji pacjent wprowadza do urządzenia swój numer PESEL i otrzymuje bilet z numerem lub oznaczeniem służącym do przywołania. Bilet należy zachować podczas pobytu w Placówce. Osobie nieposiadającej numeru PESEL, nierozpoznanej przez system lub mającej trudności z obsługą urządzenia personel pomaga ustalić właściwy sposób identyfikacji i obsługi. Numeru PESEL nie należy wypowiadać głośno w obecności osób postronnych; publiczne przywołanie odbywa się za pomocą oznaczenia biletu, bez ujawniania numeru PESEL.
9. Wezwanie do rejestracji dotyczy obsługi przy wskazanym stanowisku rejestracji. Po przywołaniu numeru lub oznaczenia biletu pacjent podchodzi do stanowiska wskazanego w komunikacie. Wezwanie do rejestracji nie jest wezwaniem do gabinetu lekarskiego.
10. Wezwanie do gabinetu lekarskiego jest odrębnym przywołaniem. Pacjent oczekuje na komunikat dotyczący jego numeru lub oznaczenia biletu i wskazujący właściwy gabinet albo na bezpośrednie zaproszenie personelu. Do gabinetu wchodzi dopiero po takim wezwaniu. Samo otrzymanie biletu lub zakończenie obsługi w rejestracji nie oznacza zaproszenia do gabinetu.
11. Nie należy wchodzić do gabinetu bez zaproszenia, przerywać trwającej konsultacji ani gromadzić się bezpośrednio przy stanowisku rejestracji. Należy zachować odstęp chroniący poufność rozmowy obsługiwanego pacjenta. W sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia należy niezwłocznie wezwać personel, bez oczekiwania na przywołanie.
12. Numer lub oznaczenie biletu oraz kolejność przywołania nie uchylają pierwszeństwa wynikającego ze wskazań medycznych i przepisów. Pacjenci obsługiwani w różnych kolejkach mogą być przywoływani w różnej kolejności. W razie awarii bileterki, niejasności, utraty biletu, przeoczenia przywołania albo trudności w odbiorze komunikatu personel ustala dalszy sposób obsługi i zapewnia pomoc; pacjent nie traci automatycznie wizyty.

§ 6 Potwierdzanie wizyt przez asystenta głosowego

1. Przychodnia Zabobrze korzysta z automatycznego asystenta głosowego do przypominania i potwierdzania wizyt oraz przyjmowania informacji o rezygnacji. Na początku połączenia pacjent jest informowany, że rozmawia z automatycznym asystentem działającym w imieniu Przychodni.
2. Jeżeli pacjent nie chce rozmawiać z asystentem lub ma trudności ze zrozumieniem komunikatów, połączenie jest przekazywane do rejestracji. Gdy pracownik jest niedostępny, pacjent otrzymuje

	PRZYCHODNIA ZABOBRZE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZALNOŚCIĄ		Data wydania: 02.10.2026
	ul. Michała Kleofasa Ogińskiego 1 B		P/28/04/2025 Wydanie: 3
	58-506 Jelenia Góra		Str. 4 z 8

informację o możliwości kontaktu z rejestracją w godzinach jej pracy. Korzystanie z asystenta nie jest warunkiem uzyskania świadczenia.

3. Nieodebranie połączenia, przerwanie rozmowy, milczenie, niejednoznaczna odpowiedź lub błąd systemu nie oznaczają rezygnacji z wizyty. Brak potwierdzenia nie powoduje automatycznego odwołania wizyty ani skreślenia z listy oczekujących.

4. Odwołanie wizyty przez asystenta wymaga jednoznacznej informacji o rezygnacji od pacjenta lub osoby uprawnionej, po odpowiedniej weryfikacji. W razie wątpliwości sprawę przekazuje się pracownikowi. Pacjent może także potwierdzić lub odwołać wizytę bezpośrednio w rejestracji.

§ 7 Prawa i obowiązki pacjenta

1. Pacjent ma w szczególności prawo do świadczeń zgodnych z aktualną wiedzą medyczną i udzielanych z należytą starannością, natychmiastowej pomocy w przypadkach określonych ustawą, poszanowania godności, intymności i prywatności oraz zachowania tajemnicy informacji związanych z leczeniem.

2. Pacjent ma prawo do przystępnej informacji o stanie zdrowia, proponowanych metodach diagnostyki i leczenia oraz ich następstwach, a także do wyrażenia zgody albo odmowy zgody na świadczenie, z uwzględnieniem wyjątków ustawowych. Przestrzeganie regulaminu nie oznacza zgody na leczenie.

3. Pacjent ma prawo do dokumentacji medycznej oraz do składania skarg i wniosków. Wymienienie praw w regulaminie nie stanowi ich zamkniętego katalogu; informacja o prawach pacjenta jest dostępna w Placówce.

4. Na życzenie pacjenta przy udzielaniu świadczeń może być obecna osoba bliska. Odmowa jej obecności jest dopuszczalna w przypadkach określonych ustawą, w szczególności ze względu na prawdopodobieństwo zagrożenia epidemicznego lub bezpieczeństwa zdrowotne pacjenta, i jest odnotowywana w dokumentacji medycznej.

5. Pacjent powinien przekazywać zgodnie ze swoją wiedzą rzetelne informacje istotne dla leczenia, w tym o chorobach, przyjmowanych lekach i uczuleniach, oraz zgłaszać niezrozumienie zaleceń. Zachęca się do współpracy z personelem; pacjent zachowuje prawo do odmowy leczenia.

6. Pacjent i osoby towarzyszące przestrzegają zasad porządku, bezpieczeństwa oraz poszanowania praw innych osób. Brak możliwości zrozumienia lub wykonania polecenia z powodu wieku, stanu zdrowia albo niepełnosprawności wymaga odpowiedniego wsparcia.

§ 8 Dostępność i wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami

1. Placówka respektuje godność, samodzielność i równe traktowanie osób z niepełnosprawnościami. Sposób komunikacji i organizację obsługi dostosowuje się do indywidualnych potrzeb, w szczególności związanych ze słuchem, wzrokiem, poruszaniem się i rozumieniem informacji. Personel pyta o potrzebną pomoc i udziela jej z poszanowaniem woli pacjenta.

2. Sama niepełnosprawność nie oznacza obowiązku przychodzenia z opiekunem. Informacje kieruje się do pacjenta, a nie wyłącznie do osoby towarzyszącej. Zasady reprezentacji i zgody na świadczenie wynikają z przepisów.

3. W miejscach wyposażonych w znaczniki TOTUPOINT system wspomaga orientację i odnajdywanie oznaczonych punktów, w szczególności osobom niewidomym i słabowidzącym. Personel informuje o dostępności systemu i pomaga w dotarciu do właściwego miejsca. Brak telefonu, aplikacji albo możliwości skorzystania z systemu nie ogranicza dostępu do obsługi.

4. Osoba z niepełnosprawnością ma prawo wstępu do Placówki z psem asystującym, w tym psem przewodnikiem, na zasadach art. 20a ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Warunkami są uprząż oraz posiadanie certyfikatu potwierdzającego status psa i zaświadczenia o wymaganych szczepieniach weterynaryjnych. Nie wymaga się kagańca ani

	PRZYCHODNIA ZABOBRZE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZALNOŚCIĄ		Data wydania: 02.10.2026
	ul. Michała Kleofasa Ogińskiego 1 B		P/28/04/2025 Wydanie: 3
	58-506 Jelenia Góra		Str. 5 z 8

prowadzenia psa na smyczy. Uprawnienie nie zwalnia z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa.

5. Wstępu z psem asystującym nie uzależnia się od wcześniejszego zgłoszenia ani uznaniowej zgody personelu. Personel nie rozprasza psa, nie głaszcze go i nie karmi bez uzgodnienia z osobą korzystającą z jego pomocy. Organizację konkretnego badania uzgadnia się z pacjentem z uwzględnieniem rzeczywistych wymagań bezpieczeństwa, bez wprowadzania ogólnego zakazu wstępu.

6. Powyższe uprawnienie nie obejmuje automatycznie każdego zwierzęcia towarzyszącego ani psa wsparcia emocjonalnego nieposiadającego ustawowego statusu psa asystującego. Uprawnienia trenera psa szkolonego na psa asystującego stosuje się zgodnie z ustawą.

§ 9 Opieka nad dziećmi i ochrona małoletnich

1. W poczekalniach i częściach wspólnych nadzór nad dzieckiem sprawuje rodzic lub inny opiekun odpowiednio do wieku i potrzeb dziecka. Udostępnienie kącia zabaw, jeżeli znajduje się on w danej lokalizacji, nie oznacza zapewnienia usługi opieki nad dzieckiem przez personel.

2. Podczas udzielania świadczenia personel odpowiada za jego bezpieczne i prawidłowe wykonanie w zakresie swoich obowiązków. Obecność opiekuna nie zwalnia Placówki ani personelu z odpowiedzialności wynikającej z prawa.

3. Dziecku przekazuje się informacje dostosowane do wieku i możliwości rozumienia oraz respektuje jego godność, prywatność i potrzeby. Zgoda na świadczenia i obecność osoby bliskiej podlegają przepisom; sam pobyt w Placówce nie zastępuje wymaganej zgody.

4. Brak opiekuna nie powoduje automatycznego odesłania dziecka wymagającego pomocy. Personel ocenia pilność sytuacji i postępuje zgodnie z przepisami. Po zauważeniu dziecka pozostawionego bez opieki zapewnia mu doraźne bezpieczeństwo, próbuje skontaktować się z opiekunem i w razie potrzeby wzywa właściwe służby.

5. Placówka stosuje standardy ochrony małoletnich, udostępnione w wersji pełnej i skróconej przeznaczonej dla dzieci. Podejrzanie krzywdzenia, niewłaściwego zachowania wobec dziecka lub zagrożenia jego bezpieczeństwa należy zgłosić personelowi. Dalsze postępowanie określają standardy i przepisy.

§ 10 Nagrywanie i fotografowanie

1. Utrwalanie obrazu lub dźwięku w Placówce nie może bezprawnie naruszać prywatności, intymności, tajemnicy informacji o zdrowiu ani innych dóbr osobistych pacjentów, personelu i osób trzecich.

2. Osoby zamierzające fotografować lub filmować personel albo innych pacjentów powinny wcześniej uzgodnić to z osobami, których dotyczy utrwalenie, i uzyskać ich zgodę, chyba że w konkretnym przypadku istnieje inna podstawa prawna. Nagrywanie nie może zakłócać świadczeń ani bezpieczeństwa.

3. Pacjent zamierzający nagrać dźwięk własnej rozmowy z osobą udzielającą świadczenia proszony jest o uprzedzenie jej przed rozpoczęciem nagrywania i uzgodnienie zakresu nagrania. Może wskazać, że celem jest zapamiętanie zaleceń. Preferuje się ograniczenie nagrania do treści dotyczących własnej konsultacji, bez informacji o innych pacjentach.

4. Personel może zgłosić sprzeciw wobec nagrywania i wyjaśnić jego przyczynę. W razie sporu należy dążyć do uzgodnienia rozwiązania, np. nagrania samego omówienia zaleceń lub przekazania ich na piśmie, a w razie potrzeby zwrócić się do koordynatora placówki lub osoby przez niego wyznaczonej.

5. Regulamin nie ustanawia bezwarunkowego uprawnienia do nagrywania mimo sprzeciwu ani nie przesądza, że każde nagranie bez wiedzy lub zgody rozmówcy jest bezprawne. Ocena zależy od przepisów i okoliczności, w tym ochrony dóbr osobistych oraz uzasadnionych praw i interesów pacjenta.

	PRZYCHODNIA ZABOBRZE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZALNOŚCIĄ		Data wydania: 02.10.2026
	ul. Michała Kleofasa Ogińskiego 1 B		P/28/04/2025 Wydanie: 3
	58-506 Jelenia Góra		Str. 6 z 8

6. Nie wymaga się obowiązkowego oświadczenia o nagrywaniu wyłącznie na użytek osobisty jako warunku udzielenia świadczenia. Uzgodnienia lub spór mogą zostać rzeczowo odnotowane w zakresie istotnym dla przebiegu świadczenia. Oświadczenie pacjenta nie zastępuje oceny zgodności działania z prawem.

7. Nagrywanie, odmowa podpisania oświadczenia lub spór o nagranie nie stanowią automatycznej podstawy odmowy świadczenia. Ewentualne niepodjęcie lub odstąpienie od leczenia wymaga spełnienia warunków ustawowych. Personel nie jest uprawniony na podstawie tego regulaminu do przeszukiwania telefonu, odbierania urządzenia ani samodzielnego kasowania nagrań.

8. Wykonanie nagrania nie oznacza prawa do jego dowolnego publikowania lub rozpowszechniania. Dalsze wykorzystanie musi pozostawać zgodne z prawem i ochroną praw innych osób. Regulamin nie wyłącza zgodnego z prawem przekazania nagrania właściwemu organowi lub wykorzystania go w celu dochodzenia albo obrony praw.

§ 11 Dokumentacja medyczna i dane osobowe

1. Dokumentację medyczną prowadzi się, przechowuje i udostępnia zgodnie z prawem. Procedury wewnętrzne nie mogą ograniczać ustawowych uprawnień do jej otrzymania.

2. Dokumentacja jest udostępniana pacjentowi, przedstawicielowi ustawowemu, osobie upoważnionej oraz innym osobom i podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów, po odpowiedniej weryfikacji uprawnienia i tożsamości.

3. Informacje o sposobach składania wniosków, udostępnianiu i ewentualnych opłatach są dostępne w Placówce. Stosuje się ustawowe zwolnienia z opłat, w tym dotyczące pierwszego udostępnienia dokumentacji pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu w żądanym zakresie i ustawowo określony sposób.

4. Administratorem danych pacjentów przetwarzanych w związku z działalnością Placówki jest Przychodnia Zabobrze. Szczegółowe informacje, w tym dane kontaktowe i prawa osób, których dane dotyczą, określają klauzule informacyjne dostępne w Placówce i na jej stronie internetowej.

5. Personel zabezpiecza dokumenty i systemy przed dostępem osób nieuprawnionych oraz przekazuje informacje o zdrowiu w sposób chroniący poufność. Pacjenci i osoby towarzyszące nie mogą przeglądać cudzych dokumentów ani korzystać z kont i stanowisk komputerowych personelu.

§ 12 Monitoring wizyjny

1. W Placówce prowadzony jest monitoring wizyjny w oznaczonych obszarach. Administratorem danych pochodzących z monitoringu jest Przychodnia Zabobrze. Monitoring rejestruje obraz bez dźwięku.

2. Obserwacja obszarów ogólnodostępnych służy zapewnieniu bezpieczeństwa pacjentów i pracowników w zakresie niezbędnym do tego celu. Ochronę mienia uwzględnia się wyłącznie w granicach właściwej podstawy prawnej. Kamer nie wykorzystuje się do dowolnej kontroli rozmów, zachowania ani wydajności pracy personelu.

3. Zakres obserwacji ogranicza się do niezbędnego minimum, z poszanowaniem godności i intymności, w szczególności dzieci oraz osób wymagających szczególnej opieki. Kamery nie mogą służyć do odczytywania dokumentacji medycznej ani treści ekranów.

4. Na podstawie niniejszego regulaminu monitoring nie obejmuje gabinetów udzielania świadczeń, toalet, przebieralni ani szatni. Ewentualna obserwacja pomieszczeń szczególnie chronionych wymaga odrębnej podstawy prawnej i uregulowania zgodnego z przepisami; niniejszy zapis jej nie upoważnia.

5. Wykaz obszarów objętych monitoringiem i okres przechowywania określa załącznik nr 1, zgodny z rzeczywistą konfiguracją systemu i regulaminem organizacyjnym. Okres musi być niezbędny do celu i nie może przekraczać 3 miesięcy od nagrania. Po jego upływie nagrania usuwa się, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

	PRZYCHODNIA ZABOBRZE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZALNOŚCIĄ		Data wydania: 02.10.2026	
	ul. Michała Kleofasa Ogińskiego 1 B		P/28/04/2025	Wydanie: 3
	58-506 Jelenia Góra		Str. 7 z 8	

6. Dostęp mają wyłącznie osoby upoważnione, w zakresie niezbędnym do obowiązków. Nagrania udostępnia się wyłącznie na właściwej podstawie prawnej, z ochroną praw innych osób. Wniosek dotyczący nagrania można złożyć administratorowi przez rejestrację; wniosek o zabezpieczenie należy złożyć możliwie szybko, przed planowym usunięciem.

7. Obszary monitorowane oznacza się w sposób widoczny przed wejściem. Informacja o administratorze, celach, okresie przechowywania i prawach osób jest dostępna w klauzuli informacyjnej dotyczącej monitoringu. W zakresie obejmującym pracowników stosuje się dodatkowo wymagania Kodeksu pracy, w tym dotyczące ustalenia celów, zakresu i sposobu monitoringu oraz uprzedniego informowania.

§ 13 Skargi i wnioski

1. Skargi i wnioski można składać pisemnie, elektronicznie na adres kontaktowy podany przez Placówkę lub ustnie w rejestracji. Na prośbę osoby zgłaszającej personel pomaga utrwalić treść zgłoszenia i przekazuje je osobie odpowiedzialnej za rozpatrzenie.

2. Skargi przyjmuje koordynator placówki i rozpatruje je w zakresie swoich upoważnień albo przekazuje osobie właściwej do ich rozpatrzenia, bez zbędnej zwłoki, zgodnie z przepisami i procedurami Placówki. Dla umożliwienia odpowiedzi należy podać dane kontaktowe. Zgłoszenie zagrożenia dla bezpieczeństwa wymaga niezwłocznej reakcji.

3. Skorzystanie z trybu wewnętrznego nie jest warunkiem zwrócenia się do Rzecznika Praw Pacjenta, NFZ, Prezesa UODO, właściwego samorządu zawodowego lub sądu. Złożenie skargi nie może skutkować działaniami odwetowymi ani pogorszeniem traktowania pacjenta.

§ 14 Postanowienia końcowe

1. Regulamin ustalają wspólnicy uprawnieni do prowadzenia spraw spółki, zgodnie z umową spółki. Datę wejścia w życie określa zatwierdzenie poniżej. Zmiany ogłasza się w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi.

2. Regulamin jest dostępny w rejestracji, na stronie internetowej i na tablicy ogłoszeń. Na prośbę osoby, która ma trudności z odczytaniem lub zrozumieniem treści, personel udziela wyjaśnień lub pomaga uzyskać dostęp do informacji.

3. Personel zapoznaje się z regulaminem w zakresie obowiązków. Pacjenci i osoby towarzyszące przestrzegają mających do nich zastosowanie zasad, z uwzględnieniem wieku, stanu zdrowia i możliwości ich zrozumienia.

4. W sprawach nieuregulowanych stosuje się obowiązujące przepisy, w szczególności o działalności leczniczej, prawach pacjenta, wykonywaniu zawodów medycznych, ochronie danych, bezpieczeństwie oraz prawie pracy. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają przepisy powszechnie obowiązujące.

Data przyjęcia: 02.10.2026

Data wejścia w życie: 02.10.2026

Imię i nazwisko oraz funkcja osoby zatwierdzającej zgodnie z umocowaniem:
Magdalena Makiela-Wychota

Podpis:

	PRZYCHODNIA ZABOBRZE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZALNOŚCIĄ		Data wydania: 02.10.2026	
	ul. Michała Kleofasa Ogińskiego 1 B		P/28/04/2025	Wydanie: 3
	58-506 Jelenia Góra		Str. 8 z 8	

Załącznik nr 1 Zakres monitoringu wizyjnego

Przychodnia Zabobrze

Załącznik zatwierdzają osoby uprawnione do przyjęcia regulaminu, po sprawdzeniu faktycznej konfiguracji systemu. Jeżeli parametry są różne w poszczególnych lokalizacjach, należy wskazać je oddzielnie.

Adres lokalizacji lub lokalizacji objętych monitoringiem

Ogińskiego 1B, 58-506 Jelenia Góra

Dokładny wykaz obszarów objętych obserwacją

Wejścia do budynku oraz ich przestrzenie

Okres przechowywania nagrań w dniach dla poszczególnych lokalizacji

Dwa tygodnie

Miejsce udostępnienia pełnej klauzuli informacyjnej i kontakt do administratora

Na stronie internetowej www.przychodnia-zabobrze.pl

Oznaczenie dokumentu regulującego monitoring pracowników

.....

Okres przechowywania musi być uzasadniony celem i nie może przekraczać 3 miesięcy. Szczegółowych danych technicznych i listy osób upoważnionych do dostępu nie publikuje się w niniejszym załączniku; przechowuje się je w dokumentacji wewnętrznej.

Data i podpis osoby zatwierdzającej:

Elektronicznie podpisany przez
 Magdalena Jadwiga Makiela-Wychota
 2026.10.02 10:04:32 +02:00