

Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego

Gabinety Apolonia Dental i Apolonia Aesthetics · Szczecin, ul. Kaszubska 59/2
oraz ul. Gryfińska 69A

OBOWIĄZUJE OD

25.08.2026

USTALA

Właściciel podmiotu leczniczego

DOSTĘPNOŚĆ

Rejestracja obu placówek

I. Postanowienia ogólne

Grupa Apolonia Sp. z o.o. (Gabinety Apolonia Dental i Apolonia Aesthetics) jest podmiotem leczniczym działającym na podstawie:

- Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. Nr 112, poz. 654) i przepisów wydanych na jej podstawie;
- Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2009 r. Nr 52, poz. 417 z późn. zm.);
- Ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz.U. z 2008 r. Nr 136, poz. 857 z późn. zm.);
- Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz.U. Nr 252, poz. 1697).

II. Podmiot leczniczy

1. Grupa Apolonia Sp. z o.o., Gabinety Apolonia Dental i Apolonia Aesthetics, jest podmiotem leczniczym w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o działalności leczniczej.
2. Podmiot leczniczy używa nazwy skróconej APOLONIA.
3. Adres siedziby: ul. Kaszubska 59/2, 70-226 Szczecin.

III. Cele i zadania podmiotu leczniczego

1. Celem gabinetów APOLONIA jest udzielanie świadczeń zdrowotnych w zakresie działań stomatologicznych służących przywróceniu i poprawie zdrowia oraz innych działań medycznych wynikających z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania.

2. Do zadań gabinetów APOLONIA należą w szczególności:
 - udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu stomatologii w ramach kompetencji lekarza stomatologa, asystentki stomatologicznej oraz higienistki stomatologicznej;
 - udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu stomatologii zachowawczej, endodoncji mikroskopowej, stomatologii dziecięcej, protetyki stomatologicznej, periodontologii, chirurgii stomatologicznej, implantologii oraz ortodoncji.

IV. Miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Siedzibą i miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych jest Szczecin, ul. Kaszubska 59/2 oraz ul. Gryfińska 69A.

V. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez pracowników medycznych posiadających odpowiednie kwalifikacje potwierdzone dyplomami i certyfikatami oraz spełniających odpowiednie wymagania zdrowotne.
2. Rejestracja pacjentów dokonywana jest na podstawie zgłoszenia:
 - osobistego lub za pośrednictwem osoby trzeciej w miejscu udzielania świadczeń;
 - telefonicznego pod numerem 91 461 42 06 lub 573 673 196.
3. Proces udzielania świadczeń zdrowotnych rozpoczyna się w Rejestracji. W Rejestracji Pacjent zobowiązany jest okazać dowód tożsamości.
4. W Rejestracji Pacjent zobowiązany jest wypełnić dokumenty dotyczące danych osobowych, wywiadu zdrowotnego oraz klauzuli RODO.
5. Zgoda na udzielenie świadczenia musi być złożona przez Pacjenta każdorazowo, przed rozpoczęciem zabiegu z zakresu implantologii, endodoncji, protetyki, chirurgii, periodontologii i ortodoncji, a także przed zabiegiem wybielania zębów.
6. Po zarejestrowaniu się do lekarza Pacjent w umówionym dniu i o określonej godzinie zgłasza się do wskazanego gabinetu. Na pierwszą wizytę Pacjent zgłasza się 15 minut wcześniej w celu założenia dokumentacji medycznej.
7. Spóźnienie Pacjenta na umówioną wizytę powyżej 15 minut może skutkować odmową udzielenia świadczenia stomatologicznego przez lekarza.
8. W trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego Pacjent ma prawo do uzyskania wszystkich niezbędnych wyjaśnień dotyczących postawionej diagnozy, a także zaproponowanego leczenia.
9. Na każdym etapie udzielania świadczenia zdrowotnego Pacjent ma prawo do złożenia skargi lub zażalenia na zachowanie albo czynności personelu. Skargi i zażalenia przyjmuje właściciel placówki.
10. Skarga może być złożona ustnie lub pisemnie. Na każdą skargę złożoną pisemnie udziela się odpowiedzi w terminie nieprzekraczającym 14 dni roboczych.

VI. Potwierdzanie i odwoływanie wizyt

Terminy wizyt są ograniczone. Wizyta, która nie zostanie potwierdzona ani odwołana, blokuje miejsce, z którego mógłby skorzystać inny Pacjent. Poniższe zasady obowiązują wszystkich Pacjentów obu placówek.

1. Na trzy dni przed terminem wizyty APOLONIA wysyła Pacjentowi wiadomość SMS z prośbą o potwierdzenie wizyty. Potwierdzenie następuje przez kliknięcie w link zawarty w wiadomości.
2. Pacjent może potwierdzić wizytę również telefonicznie, pod numerem 91 461 42 06, lub osobiście w Rejestracji.
3. Na dwa dni przed terminem wizyty, jeżeli wizyta nie została potwierdzona, Rejestracja podejmuje dwie próby kontaktu telefonicznego z Pacjentem — w godzinach porannych i popołudniowych.
4. Jeżeli do godziny 19:00 dnia poprzedzającego dzień przed wizytą nie uda się uzyskać potwierdzenia ani nawiązać kontaktu z Pacjentem, wizyta zostaje odwołana, a Pacjent otrzymuje o tym wiadomość SMS wraz z prośbą o pilny kontakt.
5. Jeżeli Pacjent skontaktuje się z APOLONIĄ po otrzymaniu takiej wiadomości, a zwolniony termin nie został jeszcze zajęty przez innego Pacjenta, wizyta zostaje przywrócona.
6. Odwołanie lub przełożenie wizyty przez Pacjenta powinno nastąpić nie później niż 48 godzin przed jej planowanym terminem — telefonicznie, wiadomością SMS lub osobiście w Rejestracji.
7. Powyższe zasady dotyczą potwierdzania i odwoływania wizyt. Zasady zatrzymania i zwrotu zadatku przy odwołaniu zabiegu określa odrębny Regulamin płatności — patrz rozdział XIII.

VII. Organizacja i zadania komórek organizacyjnych

1. Do głównych zadań organizacyjnych wszystkich komórek organizacyjnych należy:
 - realizacja zadań podmiotu i celu, dla którego zostały utworzone, określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w niniejszym Regulaminie;
 - kompetentne i terminowe wywiązywanie się z przyjętych obowiązków;
 - dbałość o należyty wizerunek gabinetów APOLONIA;
 - zapewnienie sprawności funkcjonowania podmiotu;
 - przestrzeganie tajemnicy służbowej, kodeksów etyki zawodowej oraz Karty Praw Pacjenta.
2. Do podstawowych zadań wszystkich komórek organizacyjnych należą: badanie i porada lekarska, działania diagnostyczne, udzielanie pierwszej pomocy doraźnej, profilaktyka stomatologiczna, świadczenia z zakresu stomatologii zachowawczej, protetyki stomatologicznej, chirurgii stomatologicznej, stomatologii dziecięcej, periodontologii, ortodoncji i implantologii oraz prowadzenie dokumentacji medycznej.
3. Szczegółowy zakres zadań, praw i obowiązków pracowników regulują odrębne przepisy wewnątrzzakładowe o treści ustalonej przez właściciela.
4. APOLONIA powierza wyznaczonemu lekarzowi obowiązek nadzoru nad prawidłowością i jakością udzielanych świadczeń zdrowotnych, koordynacji pracy personelu medycznego oraz nadzoru nad prawidłowością prowadzenia dokumentacji medycznej i przetwarzania zawartych w niej danych.

VIII. Postępowanie z dokumentacją medyczną

1. Gabinety APOLONIA prowadzą, przechowują i udostępniają dokumentację medyczną na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r.
2. Podmiot leczniczy zapewnia ochronę danych zawartych w dokumentacji medycznej.
3. Dokumentację udostępnia się w szczególności na wniosek:
 - Pacjenta bądź osoby przez niego upoważnionej;
 - podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń;
 - ministra właściwego do spraw zdrowia, sądu, prokuratora, lekarza sądowego i rzecznika odpowiedzialności zawodowej — w związku z prowadzonym postępowaniem.
4. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
 - wyłącznie w gabinetach APOLONIA;
 - poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii.
5. Nie ma możliwości przesyłania zdjęć RTG oraz tomografii pocztą elektroniczną.
6. Za udostępnienie dokumentacji medycznej Pacjentowi po raz pierwszy nie pobiera się opłaty.

IX. Opłaty za świadczenia zdrowotne

1. Gabinety APOLONIA nie mają podpisanej umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia, w związku z czym wszystkie świadczenia są odpłatne.
2. Cennik świadczonych usług jest ogólnodostępny w gabinetach APOLONIA oraz na stronie internetowej.
3. Płatność następuje po każdorazowo przeprowadzonej wizycie stomatologicznej.

X. Sposób kierowania podmiotem leczniczym

1. Gabinetami Stomatologicznymi APOLONIA kieruje właściciel placówki i reprezentuje je na zewnątrz.
2. Właściciel samodzielnie podejmuje decyzje dotyczące gabinetów.
3. Podczas nieobecności właściciela zastępuje go upoważniony przez niego pracownik.
4. Do obowiązków i uprawnień właściciela oraz managera należy:
 - organizowanie i kierowanie pracą podległych pracowników;
 - zapewnienie racjonalnego wykorzystania czasu pracy oraz nadzór nad przestrzeganiem dyscypliny;
 - podejmowanie decyzji w sprawach zatrudnienia, wynagrodzenia, premii i rozwiązywania umów cywilnoprawnych;
 - kontrolowanie przestrzegania Regulaminu przez pracowników i osoby udzielające świadczeń na podstawie umów innych niż umowa o pracę;
 - przyjmowanie skarg i zażaleń oraz prowadzenie związanej z nimi korespondencji;
 - wydawanie zarządzeń wewnętrznych regulujących bieżącą działalność gabinetów;
 - nadzór nad jakością udzielanych świadczeń medycznych;

- zatwierdzanie harmonogramów pracy osób udzielających świadczeń medycznych;
- działanie na rzecz podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników;
- nadzór nad utrzymaniem urządzeń, sprzętu, aparatury medycznej i pomieszczeń w należytym stanie technicznym, z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa przeciwpożarowego oraz BHP;
- dbanie o udzielanie świadczeń medycznych wyłącznie przez personel o niezbędnych kwalifikacjach zawodowych.

XI. Obowiązki personelu

PERSONEL ADMINISTRACYJNY — RECEPCJA

- profesjonalna opieka nad Pacjentami;
- kontrola dokonywania wpisów do kart przez lekarzy;
- rozliczanie Pacjentów za wykonane zabiegi (monitorowanie i ewidencjonowanie niedopłat);
- rejestracja oraz dokonywanie wszystkich zmian terminów wizyt, a także potwierdzanie i odwoływanie wizyt zgodnie z rozdziałem VI;
- przygotowywanie kart zarejestrowanych Pacjentów;
- przedstawianie Pacjentom obowiązującego cennika;
- archiwizacja dokumentacji medycznej;
- przekazywanie prac protetycznych do techników i nadzór nad terminowością ich wykonania;
- przestrzeganie tajemnicy informacji zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych oraz wszelkich danych o Pacjentach objętych tajemnicą lekarską;
- noszenie stroju służbowego i identyfikatora;
- przestrzeganie przepisów BHP i ppoż. oraz postanowień regulaminów i procedur.

PERSONEL MEDYCZNY — LEKARZE STOMATOLODZY

- wykonywanie zawodu zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi metodami i środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej i należytą starannością, w szczególności zgodnie z ustawą o zawodach lekarza i lekarza dentysty oraz Kodeksem Etyki Lekarskiej;
- prowadzenie rzetelnej dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- wystawianie zwolnień lekarskich, recept oraz zaświadczeń dotyczących przeprowadzonego leczenia;
- przestrzeganie tajemnicy informacji oraz tajemnicy lekarskiej;
- stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych;
- diagnostyka radiologiczna — zdjęcia RTG, zdjęcia punktowe, pantomogram;
- noszenie identyfikatora oraz stroju służbowego;
- przestrzeganie przepisów prawa, zasad BHP i ppoż. oraz postanowień regulaminów i procedur.

ASYSTENTKI STOMATOLOGICZNE

- praca na cztery ręce z lekarzem;
- utrzymywanie porządku i sterylności gabinetów;

- dbałość o sprawność sprzętu i sterylność narzędzi;
- zaopatrzenie gabinetu w materiały stomatologiczne;
- opisywanie prac protetycznych, terminowe przekazywanie ich do Recepcji oraz kontrola wykonania przez protetyka przed następną wizytą Pacjenta;
- noszenie identyfikatora oraz stroju służbowego;
- przestrzeganie przepisów prawa, zasad BHP i ppoż. oraz postanowień regulaminów i procedur.

XII. Prawa i obowiązki Pacjenta

PACJENT MA PRAWO DO

- poszanowania godności osobistej oraz uprzejmego traktowania przez personel;
- świadczenia usług zdrowotnych przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy medycznej;
- uzyskania rzetelnej informacji o stanie zdrowia;
- wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub ich odmowy, po uzyskaniu informacji o proponowanych metodach diagnozy, leczenia i kosztach;
- natychmiastowego uzyskania świadczeń zdrowotnych ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia;
- dostępu do dokumentacji medycznej;
- złożenia ustnej lub pisemnej skargi do właściciela, jeżeli jego prawa zostały naruszone;
- obecności osoby towarzyszącej w gabinecie — na wyraźną prośbę Pacjenta.

DO OBOWIĄZKÓW PACJENTA NALEŻY

- przestrzeganie regulaminu porządkowego gabinetów APOLONIA;
- przestrzeganie zakazu palenia tytoniu oraz spożywania alkoholu na terenie placówki;
- przestrzeganie higieny osobistej;
- przestrzeganie zasad bezpieczeństwa oraz przepisów ppoż.;
- przestrzeganie zaleceń lekarza;
- potwierdzanie wizyt oraz odwoływanie ich z należyтым wyprzedzeniem — nie później niż 48 godzin przed planowaną wizytą (rozdział VI);
- płatność po każdorazowo przeprowadzonej wizycie stomatologicznej.

ZASADY PORZĄDKOWE

Pacjent nie ma prawa do nagrywania wizerunku oraz głosu pracowników gabinetów APOLONIA za pośrednictwem telefonów komórkowych, dyktafonów, tabletów i innych urządzeń.

Podczas leczenia w gabinecie mogą przebywać, poza Pacjentem, lekarz stomatolog oraz asystentka stomatologiczna. W niektórych sytuacjach może być obecna osoba trzecia — asystentka, praktykantka lub rejestratorka.

Świadczenia udzielane są z należytą starannością, w warunkach odpowiadających obowiązującym wymaganiom fachowym i sanitarnym. Osoby udzielające świadczeń kierują się zasadami etyki zawodowej określonymi przez właściwe samorządy zawodów medycznych.

XIII. Zadek na leczenie stomatologiczne

Szczegółowe zasady pobierania, rozliczania, zatrzymania i zwrotu zadatku określa odrębny Regulamin płatności za usługi świadczone przez Kliniki prowadzone przez Grupę Apolonia Sp. z o.o., dostępny w Recepcji każdej placówki oraz na stronie internetowej. Poniższe postanowienia stanowią jego streszczenie i nie zastępują jego treści.

1. Kwota wpłacana przy rezerwacji terminu zabiegu jest zadatkiem w rozumieniu art. 394 Kodeksu cywilnego i zalicza się na poczet ceny usługi. Zadek stanowi zabezpieczenie konkretnego terminu, którego rezerwacja blokuje czas pracy lekarza oraz dostępność gabinetu.
2. Podstawą wyliczenia zadatku jest plan leczenia sporządzony przez lekarza. Zadek wynosi 20% szacowanej w planie leczenia kwoty należności za całość leczenia. Przy zabiegach w znieczuleniu ogólnym zadek wynosi 100% kosztów znieczulenia powiększone o 20% szacowanej kwoty należności.
3. Termin zabiegu wyznaczany jest co najmniej 14 dni wcześniej, a wpłata zadatku następuje nie później niż 14 dni przed wyznaczonym terminem — w Recepcji Kliniki lub przelewem na rachunek bankowy.
4. W trybie ekspresowym (termin krótszy niż 14 dni, po wcześniejszym ustaleniu z lekarzem) wysokość zadatku ustalana jest indywidualnie i wynosi nie mniej niż 1 000 zł. Wpłata następuje w Recepcji przy rezerwacji albo przelewem najpóźniej do godziny 12:00 dnia następnego, z potwierdzeniem przelewu wysłanym na adres info@apoloniadental.pl.
5. W przypadku braku wpłaty zadatku w terminie Klinika może wyznaczyć dodatkowy termin płatności albo — po wcześniejszym kontakcie telefonicznym z Pacjentem — anulować zarezerwowany termin zabiegu.
6. Kwota pozostała do zapłaty po uiszczeniu zadatku płatna jest najpóźniej w dniu zabiegu.
7. W przypadku odwołania zarezerwowanego terminu przez Pacjenta — poza przypadkami wskazanymi w Regulaminie płatności — Klinika ma prawo zachować zadek w całości.
8. Przy czasowej dyskwalifikacji Pacjenta przez lekarza (choroba, konieczność poprawy wyników, potrzeba dodatkowych badań) zadek zostaje zaliczony na poczet rezerwacji kolejnego terminu.
9. Zadek podlega zwrotowi, gdy do zabiegu nie dojdzie z przyczyn niezależnych od żadnej ze Stron — w szczególności przy całkowitej dyskwalifikacji lekarskiej, wystąpieniu siły wyższej oraz chorobie lekarza prowadzącego i braku zgody Pacjenta na jego zastąpienie. Zwrot możliwy jest również w indywidualnych sytuacjach losowych po stronie Pacjenta; ocena zasadności zwrotu pozostaje po stronie Kliniki.
10. Rezerwacja terminu zabiegu oznacza zapoznanie się z Regulaminem płatności i jego akceptację.

DOKUMENT NADRZĘDNY

Pełne zasady — w tym tryb zmiany terminu zabiegu w znieczuleniu ogólnym oraz katalog sytuacji uznawanych za siłę wyższą — zawiera Regulamin płatności (§ 2–§ 5). W razie rozbieżności rozstrzygające są postanowienia tego Regulaminu.

XIV. Gwarancje

RODZAJ PRACY	ZAKRES GWARANCJI
Wypełnienia światłoutwardzalne	2 lata (standard). Przy brakach w uzębieniu — indywidualnie. Przy bruksizmie gwarancji nie udzielamy.
Wkłady koronowo-korzeniowe	2 lata (standard). Przy brakach w uzębieniu gwarancji nie udzielamy. Przy bruksizmie — indywidualnie.
Uzupełnienia porcelanowe	2 lata (standard). Przy brakach w uzębieniu gwarancji nie udzielamy; 2 lata, jeżeli Pacjent uzupełni wszystkie braki zębowe w ciągu 6 miesięcy. Przy bruksizmie — indywidualnie.
Protezy ruchome	2 lata (standard). Przy nieuzupełnionych brakach gwarancji nie udzielamy; po uzupełnieniu wszystkich braków — 2 lata.
Implanty	5 lat. Przy brakach w uzębieniu oraz przy bruksizmie gwarancji nie udzielamy.

Gwarancja nie obejmuje prac tymczasowych (korony tymczasowe, protezy natychmiastowe) oraz prac wykonanych na życzenie Pacjenta. W takich przypadkach informujemy Pacjentów o ograniczonej gwarancji lub jej braku.

GWARANCJI NIE PODLEGAJĄ USZKODZENIA POWSTAŁE W WYNIKU

- niedostatecznej higieny jamy ustnej i nieprzestrzegania zalecanych wizyt kontrolnych;
- nieprzestrzegania zaleceń lekarza co do postępowania z uzupełnieniami protetycznymi;
- nieszczęśliwych wypadków i urazów mechanicznych, a także złamań koron zębowych pomiędzy wizytami;
- naturalnego zaniku kości i zmian w przyzębiu;
- chorób niekorzystnie wpływających na układ żuwący (np. cukrzyca, osteoporoza, padaczka, stany po chemio- i radioterapii);
- korekt wykonanych poza gabinetami APOLONIA;
- braku możliwości wykonania usługi zgodnie z prawidłowymi procedurami (np. braku współpracy z lekarzem podczas zabiegu);
- zębów będących w trakcie leczenia.

WARUNKI UTRZYMANIA GWARANCJI

- Wizyty kontrolne co najmniej raz na 6 miesięcy oraz regularne profesjonalne oczyszczanie zębów z kamienia i osadu (przy pracach protetycznych — higienizacja raz na pół roku).
- Zgłoszenie wady pracy protetycznej lub dolegliwości będącej wynikiem leczenia — do 5 dni roboczych od wystąpienia problemu, do lekarza prowadzącego.
- W przypadku odstąpienia od planu leczenia Pacjent traci gwarancję.

XV. Postanowienia końcowe

1. Regulamin organizacyjny ustala właściciel podmiotu leczniczego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odrębne przepisy.
3. Regulamin podaje się do wiadomości Pacjentów poprzez udostępnienie go do wglądu w Rejestracji obu placówek oraz na stronie internetowej.
4. Postanowienia Regulaminu zostają podane do wiadomości wszystkich osób zatrudnionych w gabinetach APOLONIA.