

**Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego  
Synevo sp. z o.o.  
(Regulamin)**

**Warszawa, luty 2023 roku**

## Spis treści

Oznaczenie podmiotu leczniczego i podstawy prawne działalności .....	3
Cele i zadania podmiotu .....	3
Struktura organizacyjna zakładu leczniczego .....	3
Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych.....	4
Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych.....	5
Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach lub komórkach organizacyjnych zakładu leczniczego.....	5
Dostępność i jakość. Odpłatność.....	5
Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych .....	7
w zewnętrznym podmiocie leczniczym albo w Punkcie Pobrań, w zależności od zlecającego badanie .....	7
w Laboratorium .....	7
Sposób kierowania jednostkami. ....	8
Organizacja i zadania poszczególnych jednostek.....	8
Warunki współdziałania tych jednostek dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu .....	8
Obszar medyczny.....	9
Obszar okołomedyczny .....	9
Obszar niemedyczny.....	10
Zarząd Synevo.....	10
Warunki współdziałania jednostek.....	11
Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą .....	12
Wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej.....	13
Prowadzenie dokumentacji medycznej i jej udostępnianie .....	13
Organizacja procesu udzielania odpłatnych świadczeń zdrowotnych .....	14
Potwierdzenie tożsamości Pacjenta .....	14
Zgoda Pacjenta na udzielenie świadczenia zdrowotnego .....	15
Świadczenia zdrowotne nabywane bezpośrednio przez Pacjenta.....	15
Świadczenia zdrowotne wykonywane na podstawie zlecenia (skierowania) podmiotu leczniczego bądź innego zleceniodawcy będącego płatnikiem .....	15
Monitoring.....	15
Postanowienia końcowe.....	16

## § 1

### Oznaczenie podmiotu leczniczego i podstawy prawne działalności

1. Regulamin jest ustanawiany dla podmiotu leczniczego działającego pod firmą **Synevo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**, z siedzibą w Warszawie przy ul. Zamienieckiej 80 lok. 401 wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 235526, NIP 527-24-71-288, REGON 140136840, numer BDO 000119492 z kapitałem zakładowym 27 217 000,00 zł (dalej **Synevo**).
2. Synevo działa na podstawie powszechnie obowiązującego prawa publicznego oraz prawa Unii Europejskiej, w szczególności na dzień uchwalenia Regulaminu są to:
  - a) ustawa z 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (dalej **Ustawa**),
  - b) ustawa z 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
  - c) ustawa z 27 lipca 2001 r. o diagnostyce laboratoryjnej,
  - d) ustawa z 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia,
  - e) akty wykonawcze wydane na podstawie ustaw wskazanych powyżej,
  - f) rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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).
3. Zmiana aktów prawnych wymienionych powyżej nie powoduje konieczności zmiany Regulaminu.
4. Działalność lecznicza jest wykonywana przez Synevo na podstawie wpisu w Rejestrze Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez wojewodę mazowieckiego – wpis nr 21505.
5. W sprawach nieuregulowanych przepisami powszechnie obowiązującego prawa publicznego Synevo stosuje Regulamin oraz wewnętrzne akty wykonawcze, w szczególności uchwały zarządu.

## § 2

### Cele i zadania podmiotu

1. Celem Podmiotu Leczniczego jest:
  - a) prowadzenie komercyjnej działalności leczniczej na zasadach wskazanych w Regulaminie,
  - b) podejmowanie działań na rzecz ochrony i poprawy stanu zdrowia, w szczególności przez udzielanie świadczeń zdrowotnych, oraz realizację programów profilaktycznych,
  - c) realizacja innych zadań mających na celu promocję zdrowia,
  - d) wsparcie uczelni medycznych, policealnych szkół medycznych, i branżowych szkół medycznych drugiego stopnia w zakresie kształcenia personelu medycznego.
2. Do zadań Synevo należy w szczególności:
  - a) pobieranie materiału biologicznego od Pacjentów,
  - b) analiza materiału biologicznego, w tym badania histopatologiczne (badania laboratoryjne),
  - c) przekazywanie Pacjentom informacji o ich stanie zdrowia, w tym o potrzebach żywieniowych oraz w zakresie aktywności fizycznej.

## § 3

### Struktura organizacyjna zakładu leczniczego

1. Synevo jest częścią międzynarodowej grupy kapitałowej Medicover.

2. Synevo wykonuje działalność leczniczą w zakładzie leczniczym pod nazwą Laboratorium Medyczne Synevo (dalej Zakład Leczniczy).
3. W Zakładzie Leczniczym wydzielono szereg jednostek organizacyjnych, których aktualny wykaz znajduje się w księdze rejestrowej nr 21505 prowadzonej w formie elektronicznej (dalej Księga) przez Wojewodę Mazowieckiego (dział II Księgi). Na dzień przyjęcia Regulaminu Księga w formie elektronicznej jest dostępna nieodpłatnie, jako rejestr publiczny pod adresem <https://rpwdl.ezdrowie.gov.pl/>.
4. Podstawowe typy jednostek organizacyjnych to:
  - a) laboratoria diagnostyki laboratoryjnej (dalej Laboratoria),
  - b) punkty pobrań materiału biologicznego (dalej Punkty Pobrań).
5. Jednostki organizacyjne współpracują ze sobą w celu zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania Zakładu Leczniczego, z uwzględnieniem dobra Pacjenta i poszanowaniem Jego praw.
6. Kierownictwo nad funkcjonowaniem Zakładu Leczniczego sprawuje zarząd Synevo lub osoby przez niego wskazane.
7. W Synevo są zatrudnione osoby na stanowiskach medycznych, posiadające niezbędne uprawnienia, wiedzę i kompetencje do świadczenia oferowanych usług.
8. Synevo może do udzielania świadczeń zdrowotnych zaangażować osoby wykonujące inne zawody medyczne w rozumieniu przepisów o uznawaniu kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej, z zastrzeżeniem że mogą wykonywać na rzecz Pacjenta wyłącznie czynności określone w przepisach szczególnych obowiązujących w dniu wykonywania świadczenia.
9. Synevo może do udzielania świadczeń zdrowotnych zaangażować inne osoby niż wymienione w ust. 7 i 8 o ile przepis szczególny tak stanowi.
10. W Synevo jest również zatrudniony personel pomocniczy na stanowiskach niemedycechnych wykonujący zadania administracyjne.
11. Opis struktury organizacyjnej:
  - a) Zarząd wraz z biurem administracyjnym:
    - i. Działalność związana z analityką medyczną:
      - Pion Operacyjny (działalność Laboratoriów i jakości medycznej),
      - Pion Rozwoju Biznesu i Rozwoju Sieci (działalność Punktów Pobrań),
      - Pion Jakości Obsługi Klienta (call center),
      - Pion Sprzedaży (sprzedaż B2B),
      - Pion Sprzedaży – Sektor Publiczny (sprzedaż usług do jednostek finansowanych ze środków publicznych),
    - ii. Działalność wspierająca:
      - Pion finansowy,
      - Pion Marketingu,
      - Pion e-commerce,
      - Pion HR,
      - Pion IT.

#### § 4

##### **Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych**

1. Synevo prowadzi działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjne świadczenia zdrowotne z wyłączeniem świadczeń z zakresu rehabilitacji leczniczej.

2. Synevo w prowadzonej działalności udziela świadczeń zdrowotnych w zakresie diagnostyki laboratoryjnej i programów profilaktycznych, co polega na:
  - a) pobieraniu materiału biologicznego od Pacjentów,
  - b) diagnostyce laboratoryjnej, w tym histopatologicznej i cytologicznej,
  - c) realizacji innych świadczeń zdrowotnych mających na celu uzyskanie przez Pacjenta informacji o stanie zdrowia, w szczególności nieodpłatnych dla Pacjenta świadczeń wykonywanych na podstawie odrębnych umów z podmiotami publicznymi w zakresie profilaktyki i ochrony zdrowia,
  - d) promocji zdrowia.

## **§ 5**

### **Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych**

1. Siedzibą Synevo jest Warszawa.
2. Miejscem wykonywania działalności leczniczej jest terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Świadczenia zdrowotne są udzielane w jednostkach organizacyjnych Zakładu Leczniczego.
4. Aktualne adresy poszczególnych jednostek organizacyjnych są ujawnione w księdze rejestrowej nr 21505 prowadzonej w formie elektronicznej (dalej Księga) przez wojewodę mazowieckiego (dział II Księgi, dla każdego wpisu adres jest ujawniany w rubryce II – Adres i numer telefonu jednostki organizacyjnej).
5. Synevo nie udziela Pacjentom świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności z zastrzeżeniem, że:
  - a) wynik badania może być wydany Pacjentowi za pośrednictwem systemu teleinformatycznego,
  - b) wynik badania może być podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
  - c) w wybranych przypadkach usługa sprzedaży badania, rejestracja Pacjenta na badanie bądź zmiana danych osobowych Pacjenta może się odbyć za pośrednictwem systemów teleinformatycznych (infolinia albo sprzedaż badań on-line),
  - d) przy wykonywaniu niektórych badań personel medyczny może nie mieć bezpośredniego kontaktu z materiałem biologicznym pobranym od Pacjenta,
  - e) Synevo może współpracować z innymi podmiotami leczniczymi, które za dodatkową zgodą Pacjenta mogą udzielić mu konsultacji za pośrednictwem systemów teleinformatycznych.
6. Pobranie materiału biologicznego może nastąpić poza siedzibą jednostki organizacyjnej, w szczególności w siedzibie zleciodawcy badania, lub miejscu zamieszkania Pacjenta.

## **§ 6**

### **Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach lub komórkach organizacyjnych zakładu leczniczego.**

#### **Dostępność i jakość. Odpłatność**

1. Synevo udziela świadczeń zdrowotnych w zakresie określonym w Regulaminie z zapewnieniem właściwej dostępności oraz jakości świadczeń w jednostkach organizacyjnych wyodrębnionych w Zakładzie leczniczym, w sposób gwarantujący Pacjentom możliwie najbardziej dogodną formę korzystania ze świadczeń. Synevo udziela świadczeń zdrowotnych z uwzględnieniem ich specyfiki oraz lokalizacji jednostki organizacyjnej.
2. Synevo dokłada wszelkich starań w celu udzielania świadczeń zdrowotnych najwyższej jakości. O ile jest to możliwe od strony technologicznej i uzasadnione merytorycznie, badania wykonywane są

przy użyciu najnowocześniejszej aparatury badawczo-pomiarowej, tzw. zautomatyzowanych systemów analitycznych renomowanych dostawców wyposażenia do diagnostyki in vitro. Jakość wykonywanych badań jest monitorowana przez ustanowione w laboratoriach systemy wewnętrznej i zewnętrznej kontroli jakości badań. Personel zatrudniany w Laboratoriach posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie do realizacji usług diagnostyki laboratoryjnej, a jego kwalifikacje odpowiadają wymaganiom odpowiednich przepisów oraz aktualnej wiedzy medycznej.

3. W Synevo funkcjonują:

- a) Zespół Systemu Zarządzania Jakością,
- b) Zespół do spraw Nauki i Rozwoju,
- c) Konsultant ds. Mikrobiologii,
- d) Konsultant ds. Mikrobiologii Molekularnej,
- e) Koordynator ds. Technologii Laboratoryjnej,

których zadaniem jest ciągle podnoszenie jakości wykonywanych świadczeń zdrowotnych.

4. Synevo w prowadzonej działalności kieruje się Kodeksem Postępowania Medycznego Medicover obowiązującym w Grupie Medicover. Dokument, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym jest udostępniany w aktualnej wersji (w tym w polskiej wersji językowej) na stronie <https://www.medicover.com/policies>.

5. W zakresie określonym w § 4 ust. 2 lit. a) (Punkty Pobrań) Synevo udziela świadczeń zdrowotnych w dniach i godzinach pracy Punktów określonych przez zarząd Synevo wskazanych w widocznym miejscu przy wejściu do Punktu. Jednocześnie Synevo może informować o dniach i godzinach funkcjonowania Punktu Pobrań za pośrednictwem strony internetowej [www.synevo.pl](http://www.synevo.pl).

6. W zakresie określonym w § 4 ust. 2 lit. b) (Laboratoria) Synevo udziela świadczeń zdrowotnych w godzinach pracy Laboratorium określonych przez zarząd Synevo. W zależności od charakteru Laboratorium świadczenia mogą być udzielane w trybie ciągłym (całodobowo) lub w określonych dniach i godzinach.

7. Dostępność dla Pacjentów świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Synevo jest limitowana wyłącznie:

- a) godzinami pracy jednostek organizacyjnych,
- b) zakresem wykonywanych badań przez daną jednostkę organizacyjną (w przypadku badań niewykonywanych przez daną jednostkę materiał biologiczny jest przekazywany do innego Laboratorium Synevo bądź do laboratorium zewnętrznego),
- c) w przypadku badań niestandardowych (rzadkich) dostępność wyników jest uzależniona od możliwości przekazania wykonania badania laboratorium gwarantującemu wysoką jakość i posiadającego odpowiednie możliwości technologiczne,
- d) odpłatnością.

8. Synevo prowadzi działalność leczniczą na zasadach komercyjnych, za pełną odpłatnością, przy czym płatnikiem może być inny podmiot leczniczy, Pacjent, jednostka administracji publicznej, inny podmiot zlecający udzielenie świadczeń zdrowotnych. Odpłatność wynika z zawartej z usługobiorcą umowy, a w przypadku jednostek administracji publicznej może wynikać również z przepisów prawa publicznego.

9. W przypadku pobierania odpłatności od Pacjenta – wysokość pobieranego wynagrodzenia jest określona w cenniku dostępnym w każdej jednostce organizacyjnej, w której jest prowadzona sprzedaż. W pozostałych przypadkach wysokość odpłatności jest określana w umowie z podmiotem zlecającym badanie bądź wynika bezpośrednio z przepisów prawa publicznego.

10. Świadczenie zdrowotne jest udzielane Pacjentowi na podstawie skierowania/zlecenia z podmiotu leczniczego, zleceniodawcy niebędącego podmiotem leczniczym bądź na podstawie umowy zawartej bezpośrednio z Pacjentem.
11. Świadczenia zdrowotne są udzielane przez osoby wykonujące zawód medyczny, posiadające uprawnienia i kompetencje adekwatne do charakteru udzielanego świadczenia oraz spełniające wymogi kwalifikacyjne przewidziane w odrębnych przepisach, w szczególności przez:
  - a) lekarza,
  - b) diagnostę laboratoryjnego,
  - c) technika analityki laboratoryjnej,
  - d) pielęgniarkę,
  - e) ratownika medycznego,
  - f) inne osoby na podstawie przepisów szczególnych prawa publicznego.
12. Synevo, oprócz personelu medycznego zatrudnia personel niemedyczny (pomocniczy) pełniący funkcje administracyjne.
13. Wskazane w ust. 11 i 12 kategorie osób współpracują z Synevo na podstawie umów o pracę bądź umów cywilnoprawnych.
14. Przy wykonywaniu świadczeń zdrowotnych Synevo może posługiwać się podwykonawcami – innymi podmiotami leczniczymi.
15. Przy wykonywaniu świadczeń zdrowotnych Synevo może posługiwać się innymi niż wskazane w ust. 11 osobami o ile przepis szczególny tak stanowi.
16. Pacjentowi korzystającemu ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Synevo przysługują wszelkie prawa pacjenta zastrzeżone w przepisach prawa publicznego.
17. Synevo prowadzi dokumentację medyczną dotyczącą osób korzystających z udzielanych świadczeń zdrowotnych, udostępnia tę dokumentację oraz wypożycza materiał histopatologiczny. Zasady przechowywania, wydawania i wypożyczania są określone w przepisach prawa publicznego oraz Regulaminie.
18. Synevo przetwarza dane osobowe Pacjentów z zapewnieniem adekwatnych środków ochrony danych osobowych.

#### **Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych**

19. Udzielanie świadczeń zdrowotnych przez Synevo dzieli się na trzy zasadnicze etapy:
  - a) fazę przedlaboratoryjną,
  - b) fazę laboratoryjną,
  - c) fazę postanalityczną.
20. W fazie przedlaboratoryjnej dokonywane są następujące czynności:  
w zewnętrznym podmiocie leczniczym albo w Punkcie Pobrań, w zależności od zlecającego badanie
  - a) identyfikacja Pacjenta,
  - b) pobranie materiału biologicznego do badań,
  - c) transport materiału biologicznego do badań z miejsc pobrania do laboratorium bądź innego punktu odbioru/rejestracji,  
w Laboratorium
  - d) przyjęcie i identyfikacja próbek,
  - e) segregacja materiału biologicznego,
  - f) wstępne opracowanie materiału badanego, ocena jakości próbki,
  - g) przekazanie próbek na stanowiska pracy,

h) przekazanie danych z LSI do analizatorów.

21. W fazie laboratoryjnej:

- a) identyfikacja zlecenia z próbkami,
- b) rejestracja zlecenia do laboratoryjnego systemu informatycznego (LSI),
- c) ocena właściwości próbek (przydatności materiału biologicznego do badań),
- d) przygotowanie materiału do wykonania badań laboratoryjnych, ewentualnie do przekazania materiału do badania przez podwykonawcę,
- e) przygotowanie systemów analitycznych do pracy, tj. uruchomienie przyrządów, wykonanie kalibracji i kontroli jakości,
- f) wykonanie zleconych badań,
- g) analityczne zatwierdzenie wyników badań,
- h) elektroniczne przesłanie lub manualne wpisanie wyników do LSI.

22. W fazie postanalizacyjnej dokonywane są następujące czynności:

- a) ocena wiarygodności i spójności klinicznej uzyskanych wyników,
- b) zatwierdzenie i autoryzacja wyników,
- c) sprawdzenie zgodności wykonanych badań ze zleceniami,
- d) przekazanie wyników do upoważnionego odbiorcy,
- e) archiwizacja i zabezpieczenie dokumentacji medycznej i technicznej,
- f) archiwizacja próbek po wykonaniu oznaczeń,
- g) przechowywanie próbek po wykonaniu oznaczeń,
- h) utylizacja próbek.

23. W fazie postanalizacyjnej:

- a) przekazanie wyniku upoważnionemu odbiorcy może polegać na przekazaniu dokumentu w formie papierowej bądź zamieszczeniu wyniku w systemie elektronicznym. Forma wyniku jest uzależniona od rodzaju wykonywanego badania oraz możliwości technicznych Synevo i upoważnionego odbiorcy,
- b) w przypadkach przewidzianych przepisami prawa publicznego i we wskazanym w nich zakresie, Synevo przekazuje informacje o zdarzeniach medycznych do Elektronicznej Platformy Gromadzenia, Analizy i Udostępniania zasobów cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych (P1).

## **§ 7**

### **Sposób kierowania jednostkami.**

#### **Organizacja i zadania poszczególnych jednostek.**

#### **Warunki współdziałania tych jednostek dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu**

1. Podmiotem odpowiedzialnym za kierowanie jednostkami organizacyjnymi wydzielonymi w Zakładzie Leczniczym jest kierownik zakładu leczniczego.
2. Kierownikiem zakładu leczniczego jest zarząd Synevo.
3. Zarząd Synevo kieruje pracami poszczególnych jednostek organizacyjnych przy pomocy wskazanych przez niego osób, które posiadają niezbędną wiedzę i kompetencje do zapewnienia prawidłowej pracy poszczególnych jednostek (Dyrektorzy, Kierownicy i Koordynatorzy).
4. Osoby sprawujące funkcje kierownicze odpowiadają za prawidłowe działanie podległych im jednostek organizacyjnych.



### **Obszar medyczny**

5. Jednostki organizacyjne, o których mowa w § 3 ust. 4 lit. a) (Laboratoria) pracują pod nadzorem Kierowników Laboratoriów lub osób pełniących ich obowiązki (dalej Kierowników).
6. Jednostki organizacyjne, o których mowa w ust. 5 lit. b) (Punkty Pobrań) pracują pod nadzorem Regionalnych Kierowników i Koordynatorów Punktów Pobrań (dalej Koordynatorów).
7. W Laboratorium, w zależności od rodzaju wykonywanych badań i przyjętej organizacji pracy, mogą funkcjonować następujące pracownie:
  - a) przyjęcie materiału,
  - b) analityka ogólna,
  - c) biochemia i immunochemia,
  - d) biologia molekularna,
  - e) hematologia,
  - f) koagulologia,
  - g) mikrobiologia,
  - h) serologia transfuzjologiczna,
  - i) toksykologia.
8. Wybrane pracownie, jeżeli przepis prawa publicznego tak stanowi bądź wynika to z potrzeb Synevo, mają wyznaczonego kierownika pracowni (Kierownik Pracowni). W pozostałych przypadkach bezpośrednio odpowiedzialny za działanie pracowni jest opiekun obszaru.
9. Zadaniem Punktów Pobrań jest:
  - a) sprzedaż usługi badania laboratoryjnego,
  - b) rejestracja Pacjentów, w tym weryfikacja ich tożsamości na podstawie okazanego dokumentu tożsamości,
  - c) pobranie materiału biologicznego od Pacjenta bądź przyjęcie materiału pobranego poza siedzibą zakładu leczniczego,
  - d) odpowiednie oznaczenie materiału biologicznego umożliwiające jednoznaczne przypisanie materiału do Pacjenta,
  - e) odpowiednie (adekwatne do rodzaju próbki i zleconego badania) przechowywanie materiału biologicznego oraz dokumentacji medycznej,
  - f) odpowiednie (adekwatne do rodzaju próbki i zleconego badania) przygotowanie materiału oraz dokumentacji do transportu i wydane kurierowi,
  - g) na żądanie Pacjenta – wydawanie wyników badań w formie papierowej,
  - h) udzielanie Pacjentom informacji dotyczących przygotowania się do pobrania.
10. Zadaniem laboratoriów jest:
  - a) przyjęcie i opracowanie materiału biologicznego,
  - b) wykonanie zleconego badania,
  - c) przekazanie wyniku do systemu informatycznego,
  - d) archiwizacja dokumentacji medycznej oraz próbek,
  - e) utylizacja materiału biologicznego,
  - f) wyjaśnianie niezgodności w oznaczeniu materiału,
  - g) podjęcie próby poinformowania zleceniodawcy badania o wyniku alarmowym,

### **Obszar okołomedyczny**

11. Infolinia dla Pacjentów (Dział Jakości Obsługi Klienta) pracuje pod nadzorem Koordynatora.
12. Magazyn Centralny pracuje pod nadzorem Kierownika Magazynu.

10.infolinia dla Pacjentów:

- a) udziela Pacjentom informacji:
  - i. na temat oferty Synevo, w tym cennikiem badań,
  - ii. dotyczących przygotowania się do pobrania,
  - iii. o przewidywanym terminie wykonania poszczególnych badań,
  - iv. na temat gotowości wyników, sposobu ich odbioru oraz procedury logowania do systemu Synevo Online,
- b) pomaga Pacjentom w rejestracji na badanie,
- c) przyjmuje i przydziela reklamacje do odpowiedniej jednostki organizacyjnej,
- d) w wybranych przypadkach aktualizuje dane osobowe Pacjentów,
- e) obsługuje zamówienia internetowe.

11.Zadaniem Magazynu Centralnego jest:

- a) przechowywanie materiału biologicznego:
  - i. w warunkach zapewniających jego trwałość,
  - ii. przez okres przewidziana przepisami prawa publicznego,
- b) przekazywanie materiału biologicznego, zgodnie z zapotrzebowaniem innych jednostek organizacyjnych, do wypożyczenia bądź ponownej analizy,
- c) utylizacja materiału biologicznego i dokumentacji medycznej po upływie okresu ich przechowywania.

**Obszar niemedyczny**

12.Sklep internetowy pracuje pod nadzorem Koordynatora.

13.Biuro zarządu pracuje pod nadzorem zarządu i osób przez niego wyznaczonych.

14.Zadaniem sklepu internetowego jest prowadzenie sprzedaży produktów i usług dla Pacjentów za pośrednictwem sieci Internet.

15.Zadaniem Biura zarządu jest wykonywanie wszelkich prac poleconych przez zarząd Synevo mających na celu zapewnienia prawidłowego wykonywania świadczeń zdrowotnych oraz funkcjonowania podmiotu leczniczego, w tym:

- a) zapewnienie warunków do prawidłowego współdziałania jednostek organizacyjnych,
- b) opracowywanie procedur dotyczących jakości świadczonych usług, ich wdrożenie i audyt,
- c) organizacja infrastruktury niezbędnej do wykonywania świadczeń zdrowotnych, w tym infrastruktury lokalowej i technicznej niezbędnej do pobrania materiału od Pacjenta, wykonania badań i wydania wyniku,
- d) organizacja procesu szkolenia personelu,
- e) obsługa procesów reklamacyjnych związanych ze wykonywaniem świadczeń zdrowotnych,
- f) prawidłowego wypełniania przez Synevo obowiązków wynikających z przepisów prawa publicznego, w tym zapłaty zobowiązań publicznoprawnych i prowadzenia i archiwizacji dokumentacji kadrowej i finansowej,

**Zarząd Synevo**

16.Zarząd Synevo:

- a) jest wyłącznie uprawnionym do reprezentacji Synevo w szczególności w sprawach z zakresu prawa cywilnego, finansowego i prawa pracy,
- b) może wskazać do reprezentacji Synevo inne osoby, które działają w granicach nadanego im pełnomocnictwa,

- c) sprawuje nadzór merytoryczny, finansowy i gospodarczy oraz kontrolę nad działalnością Synevo, w szczególności w zakresie:
  - i. efektywności i skuteczności organizacji pracy,
  - ii. warunkami pracy personelu, ze szczególnym z uwzględnieniem wyznaczonych procedur sanitarnych,
  - iii. przestrzeganiem oraz nadzorowaniem przestrzegania przez personel przepisów prawa, wewnętrznych aktów normatywnych, a także obowiązujących w Grupie Medicover i Synevo norm etycznych.

### **Warunki współdziałania jednostek**

- 17. Wszystkie jednostki organizacyjne oraz personel współpracują w celu zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania Synevo pod względem diagnostyczno-leczniczym oraz administracyjno-gospodarczym.
- 18. Współdziałanie odbywa się z poszanowaniem przepisów prawa publicznego, w szczególności praw Pacjenta i zasad przetwarzania danych osobowych adekwatnych do posiadanego zbioru danych.
- 19. W przypadku sporów kompetencyjnych między jednostkami operacyjnymi wszelkie wątpliwości rozstrzyga zarząd Synevo.
- 20. W celu zapewnienia efektywnego współdziałania jednostek organizacyjnych zarząd Synevo może powołać Dyrektora Medycznego, którego zadaniem jest w szczególności:
  - a) kierowanie działalnością merytoryczną Synevo i reprezentowanie Jej w kontaktach z organami administracji publicznej z zakresu zdrowia,
  - b) nadzór nad jakością świadczeń zdrowotnych,
  - c) współpraca z organami samorządów zawodowych i organizacji społecznych.
- 21. Kierownik Laboratorium wyznaczony przez zarząd Synevo jest odpowiedzialny za:
  - a) organizację i nadzór nad prawidłową pracą Laboratorium,
  - b) przygotowywanie raportów i analiz dotyczących pracy jednostki,
  - c) nadzór nad realizacją budżetu jednostki organizacyjnej,
  - d) nadzór nad bieżącymi zamówieniami odczynników i drobnego sprzętu laboratoryjnego,
  - e) proces poprawy jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych, w szczególności przez:
    - i. zabezpieczenie pracy Laboratorium zgodnie z zasadami BHP,
    - ii. inicjowanie wdrożenia nowych metod badawczych,
    - iii. nadzorowanie eksploatacji wyposażenia badawczego zgodnie z obowiązującymi w Laboratorium procedurami,
    - iv. przeprowadzanie szkoleń personelu,
    - v. nadzorowanie spraw administracyjnych dotyczących działalności Laboratorium,
    - vi. nadzorowanie opinii i interpretacji umieszczanych w sprawozdaniach z badań,
    - vii. wsparcie personelu przy prowadzeniu postępowania reklamacyjnego,
    - viii. prowadzenie konsultacji dotyczących interpretowania wyników badań
    - ix. nadzorowanie wdrażania nowych metod analitycznych,
    - x. nadzór nad ciągłością procesu wykonywania badań,
    - xi. nadzór nad prawidłowym działaniem aparatury diagnostycznej.
  - f) zadania wynikające z wykonywania czynności diagnostyki laboratoryjnej w tym:
    - i. wykonywanie badań laboratoryjnych;
    - ii. zatwierdzanie badań pod względem analitycznym i merytorycznym;
    - iii. autoryzowanie i interpretowanie wyników badań;

- iv. kontaktowanie się z lekarzami i pacjentami w sprawie wyników badań;
  - v. decydowanie o konieczności powtórzenia badań;
  - vi. nadzorowanie opinii i interpretacji umieszczanych w sprawozdaniach z badań;
  - vii. nadzorowanie wykonywania i interpretowania badań wewnętrznej i zewnętrznej kontroli jakości.
22. Kierownik Pracowni wyznaczony przez zarząd Synevo w porozumieniu z Kierownikiem Laboratorium jest odpowiedzialny za:
- a) organizację i nadzorowanie prawidłowej pracy pracowni;
  - b) zapewnienie sprawnego przebiegu procesu diagnostycznego realizowanego w pracowni;
  - c) udział i nadzór nad procesami poprawy jakości,
  - d) zadania wynikające z wykonywania czynności diagnostyki laboratoryjnej w obszarze pracowni (zgodnie z katalogiem z ust. 21 lit. f).
23. W przypadku wykonywania badań laboratoryjnych na zlecenie szpitala Kierownik pracowni mikrobiologii jest zobowiązany do współpracy z zespołem ds. zakażeń szpitalnych.
24. Regulacje dotyczące Kierownika pracowni stosuje się odpowiednio do opiekuna obszaru.
25. Regionalny Kierownik Punktów Pobrań oraz podlegli mu Koordynatorzy Punktów Pobrań są wyznaczani przez zarząd Synevo i są odpowiedzialni za:
- a) organizację i nadzór nad prawidłową pracą Punktów Pobrań,
  - b) przygotowywanie raportów i analiz dotyczących pracy jednostki,
  - c) nadzór nad bieżącymi zamówieniami materiałów zużywalnych,
  - d) proces poprawy jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych, w szczególności przez:
    - i. zabezpieczenie pracy Punktu Pobrań zgodnie z zasadami BHP,
    - ii. nadzorowanie eksploatacji wyposażenia zgodnie z obowiązującymi w Punkcie Pobrań procedurami,
    - iii. we współpracy z Działem HR prowadzenie procesu rekrutacyjnego na stanowiska medyczne i niemedyczne do Punktu Pobrań,
    - iv. przeprowadzanie i/lub koordynacja szkoleń personelu,
    - v. nadzorowanie spraw administracyjnych dotyczących działalności Punktu Pobrań,
    - vi. wsparcie personelu przy prowadzeniu postępowania reklamacyjnego,
    - vii. monitorowanie poziomu satysfakcji Pacjentów przy wykorzystaniu narzędzi wprowadzonych w Synevo oraz podejmowanie działań naprawczych w przypadku wystąpienia nieprawidłowości przy wykonywaniu świadczeń zdrowotnych
26. Regionalni Kierownicy Punktów Pobrań, Koordynatorzy Punktów Pobrań, Kierownicy Laboratoriów, Kierownicy pracowni oraz opiekunowie obszarów są odpowiedzialni za prawidłową współpracę między Punktami Pobrań, Laboratoriami i pracowniami, w szczególności za prawidłowy obieg dokumentacji i materiału biologicznego.
27. Personel każdej z jednostek organizacyjnych może zostać oddelegowany do działań promocyjnych i edukacyjnych prowadzonych przez Synevo.

## § 8

### **Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą**

1. W zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki oraz ciągłości udzielania świadczeń zdrowotnych Synevo współpracuje z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, zarówno na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jak i poza jej granicami.

2. Współpraca odbywa się na podstawie umów dwustronnych lub wielostronnych zawartych z podmiotami wykonującymi działalność leczniczą.
3. W przypadku świadczenia usług diagnostyki laboratoryjnej na rzecz podmiotu wykonującego działalność leczniczą Synevo może, w celu wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentacji medycznej, przeprowadzić integrację systemów informatycznych ze zleceniodawcą.
4. Synevo udostępnia podmiotom wykonującym działalność leczniczą dokumentację medyczną Pacjentów na zasadach wynikających z prawa publicznego oraz Regulaminu.

## **§ 9**

### **Wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej.**

#### **Prowadzenie dokumentacji medycznej i jej udostępnianie**

1. Synevo może pobierać opłaty za wydanie wyniku badania bądź za inne czynności dodatkowe, o ile przepis prawa publicznego tak stanowi. Aktualne opłaty są zawarte w cenniku dostępnym dla Pacjenta w każdej jednostce organizacyjnej, w której jest prowadzona sprzedaż.
2. Synevo prowadzi dokumentację medyczną Pacjentów oraz zapewnia ochronę danych osobowych zawartych w tej dokumentacji.
3. Dokumentacja medyczna jest prowadzona w postaci elektronicznej, chyba że przepis prawa publicznego stanowi inaczej bądź wynika to z umowy zawartej ze zleceniodawcą.
4. Wniosek o udostępnienie dokumentacji medycznej może zostać złożony w dowolnej formie, w szczególności pisemnej, ustnej bądź za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.
5. Dokumentacja medyczna (wyniki badań) jest udostępniana:
  - a) w przypadku udostępnienia dokumentacji medycznej z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego funkcjonującego w Synevo – do wglądu oraz swobodnego przeglądania i pobierania w strukturze systemu teleinformatycznego (dotyczy wyników badań),
  - b) w jednostce organizacyjnej (Punkcie Pobrań) – przez wydanie wydruku dokumentacji prowadzonej w formie elektronicznej (dotyczy wyników badań),
  - c) dla dokumentacji prowadzonej na podstawie odrębnych przepisów w wersji papierowej – przez wydanie dokumentu w formie przewidzianej przepisami.
6. W Synevo dopuszcza się udostępnienie dokumentacji:
  - a) do wglądu,
  - b) przez sporządzenie jej wyciągów, odpisów, kopii lub wydruku,
  - c) przez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu (o ile zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie życia Pacjenta lub zdrowia);
  - d) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej,
  - e) na informatycznym nośniku danych.
7. Synevo udostępnia dokumentację medyczną Pacjentowi lub Jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej imiennie przez Pacjenta.
8. Udostępnienie dokumentacji medycznej może nastąpić tylko pod warunkiem dokonania uprzedniej weryfikacji tożsamości osoby wnioskującej o jej udostępnienie.
9. Po śmierci Pacjenta, prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez Pacjenta za życia.
10. Synevo udostępnia dokumentację medyczną również:

- a) innym podmiotom leczniczym, podmiotom wykonującym działalność leczniczą, osobom wykonującym zawód medyczny, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych,
  - b) organom władzy publicznej, Narodowemu Funduszowi Zdrowia, organom samorządu zawodów medycznych oraz konsultantom krajowym i wojewódzkim, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez te podmioty ich zadań, w szczególności kontroli i nadzoru,
  - c) właściwym do spraw zdrowia organom państwowym oraz organom samorządu zawodowego w zakresie niezbędnym do wykonywania kontroli i nadzoru,
  - d) ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem,
  - e) uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek,
  - f) organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem,
  - g) podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów,
  - h) zakładom ubezpieczeń, za zgodą Pacjenta,
  - i) lekarzowi, pielęgniarce lub położnej, w związku z prowadzeniem procedury oceniającej podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych na podstawie przepisów o akredytacji w ochronie zdrowia, w zakresie niezbędnym do jej przeprowadzenia.
11. W przypadku udostępnienia dokumentacji medycznej przez sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii, wydruku lub udostępnienia na informatycznym nośniku danych, udostępnienie następuje w siedzibie jednostki organizacyjnej Synevo (odbiór osobisty).
12. Dokumentacja medyczna prowadzona w postaci papierowej może być udostępniona przez sporządzenie kopii w formie odwzorowania cyfrowego (skanu) i przekazanie w sposób określony za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (zaszyfrowana wiadomość mailowa) oraz na informatycznym nośniku danych (płyta CD).
13. Udostępnienie dokumentacji medycznej może nastąpić przez wypożyczenie oryginału za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, na żądanie organów władzy publicznej albo sądów powszechnych, a także w przypadku gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia Pacjenta.
14. W przypadkach przewidzianych przepisami prawa publicznego i we wskazanym w nich zakresie, Synevo przekazuje informacje o zdarzeniach medycznych do Elektronicznej Platformy Gromadzenia, Analizy i Udostępniania zasobów cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych (P1).

## **§ 10**

### **Organizacja procesu udzielania odpłatnych świadczeń zdrowotnych**

#### **Potwierdzenie tożsamości Pacjenta**

1. Warunkiem udzielenia świadczenia zdrowotnego jest potwierdzenie tożsamości Pacjenta. Odmowa okazania przez Pacjenta dokumentu tożsamości może skutkować odmową wykonania świadczenia.
2. Pacjent potwierdza swoją tożsamość przez okazanie dowodu osobistego, paszportu, legitymacji szkolnej albo przy użyciu dokumentu elektronicznego, którym na dzień uchwalenia Regulaminu są mTożsamość, mLegitymacja studencka, mLegitymacja szkolna.

3. Legitymacja szkolna (niezależnie od nośnika) służy potwierdzeniu tożsamości osoby, która nie ukończyła 18. roku życia.
4. Potwierdzenie tożsamości przy użyciu dokumentu elektronicznego następuje przez okazanie tego dokumentu na ekranie urządzenia mobilnego osobie potwierdzającej tożsamość.
5. W przypadku Pacjenta – cudzoziemca potwierdza on swoją tożsamość przez okazanie paszportu.
6. W wyjątkowych przypadkach Regionalny Kierownik bądź Koordynator Punktu Pobrań może zezwolić na weryfikację tożsamości na podstawie innych dokumentów bądź oświadczeń Pacjenta.

#### **Zgoda Pacjenta na udzielenie świadczenia zdrowotnego**

7. W przypadku nieletniego Pacjenta oraz Pacjenta ubezwłasnowolnionego wykonanie świadczenia zdrowotnego jest uzależnione od zgody opiekuna prawnego.
8. W przypadku Pacjenta, który ukończył 16 lat i nie osiągnął pełnoletności wykonanie świadczenia zdrowotnego jest uzależnione od zgody Pacjenta oraz jego opiekuna prawnego.

#### **Świadczenia zdrowotne nabywane bezpośrednio przez Pacjenta**

9. W przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych nabytych bezpośrednio przez Pacjenta (niezależnie od kanału sprzedaży) warunkiem udzielenia świadczenia jest uiszczenie wynagrodzenia (ceny) przed wykonaniem badania.
10. Wynagrodzenie Synevo jest określone na podstawie cenników standardowych.
11. Synevo może stosować różne cenniki podstawowe w zależności od kanału dystrybucji badań oraz regionu, w którym jest wykonywane świadczenie zdrowotne.
12. Synevo może stosować system zniżek dla wybranych Pacjentów bądź grup Pacjentów.
13. Przydzielenie zniżki oraz jej wysokość jest autonomiczną decyzją Synevo.

#### **Świadczenia zdrowotne wykonywane na podstawie zlecenia (skierowania) podmiotu leczniczego bądź innego zleceniodawcy będącego płatnikiem**

14. W przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych na podstawie zlecenia podmiotu leczniczego (skierowania) warunkiem jest otrzymanie przez Synevo zlecenia wykonania badania na rzecz Pacjenta.
15. Zlecenie (skierowanie) zawiera dane Pacjenta i zlecającego podmiotu leczniczego określone w przepisach prawa publicznego.
16. W przypadku niepełnych danych na zleceniu (skierowaniu) Synevo może odmówić wykonania świadczenia do czasu usunięcia braków w dokumentacji medycznej.
17. W przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych, których zleceniodawcą jest inny podmiot niż podmiot leczniczy, warunki potwierdzania uprawnienia Pacjenta do otrzymania świadczenia określa umowa między Synevo a zleceniodawcą.
18. W sytuacjach określonych w ust. 14 i 17 cena za wykonanie badania jest uiszczana przez zlecającego, zgodnie z zasadami określonymi w odrębnej umowie między Synevo a Zleceniodawcą.
19. Wynagrodzenie Synevo jest określone na podstawie cenników indywidualnie negocjowanych ze zleceniodawcą.

### **§ 11**

#### **Monitoring**

1. W wybranych jednostkach organizacyjnych Synevo stosuje monitoring wizyjny.

2. Jednostki, w których stosuje się monitoring, są wyraźnie oznaczone przez umieszczenie przed wejściem odpowiedniego piktogramu.
3. Monitoring obejmuje rejestrację obrazu, nie obejmuje rejestracji dźwięku.
4. Monitoring nie jest instalowany w pomieszczeniach, w których są wykonywane świadczenia ambulatoryjne na rzecz Pacjentów (gabinet zabiegowy).
5. Szczegółowe zasady przetwarzania danych uzyskanych w wyniku działania monitoringu są określone w odrębnym regulaminie dostępnym w siedzibie każdej jednostki, w której funkcjonuje monitoring.

## **§ 12**

### **Postanowienia końcowe**

1. Postanowienia Regulaminu obowiązują cały personel Synevo, osoby współpracujące z Synevo oraz Pacjentów Synevo.
2. Postanowienia Regulaminu są podane do wiadomości personelu Synevo oraz podmiotów współpracujących z Synevo zgodnie z art. 23 ust. 2 Ustawy przez:
  - a) publikację Regulaminu na stronie internetowej Spółki,
  - b) publikację w widoczny sposób w miejscu udzielania świadczeń Pacjentom informacji, o których mowa w:
    - i. art. 23a Ustawy (prowadzenie monitoringu),
    - ii. art. 24 ust. 1 pkt 4, 9, 11 i 12 Ustawy (rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych, wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej, wysokość opłat za świadczenia zdrowotne, które mogą być udzielane za całkowitą odpłatnością).
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem ogłoszenia i zastępuje postanowienia dotychczas obowiązującego regulaminu podmiotu leczniczego.