

REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTU WYKONUJĄCEGO DZIAŁALNOŚĆ LECZNICZĄ POD FIRMĄ

SensusBalans sp. z o.o.

tekst jednolity z 18.08.2026 r.

AKTUALIZACJA § 16 – data wejścia w życie: 01.09.2026 r.

§ 1

Firma podmiotu leczniczego

1. Podmiotem wykonującym działalność leczniczą jest SensusBalans spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szczecinie (70-514) przy ul. Małopolskiej 11/2, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001151880, posiadająca NIP 8513324775 oraz REGON 540739632, o kapitale zakładowym w wysokości 5.000,00 zł.
2. Podmiot leczniczy wykonuje działalność leczniczą pod nazwą SensusBalans sp. z o.o.
3. Zakładem leczniczym podmiotu jest Poradnia SensusBalans, REGON zakładu leczniczego 54073963200014, zlokalizowana w Szczecinie przy ul. Małopolskiej 11/2.

§ 2

Podstawy działania

SensusBalans sp. z o.o. działa na podstawie:

- 1) ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. z 2026 r. poz. 156, z późn. zm.);
- 2) ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 581, z późn. zm.) wraz z aktami wykonawczymi;
- 3) przepisów dotyczących wykonywania zawodów medycznych, dokumentacji medycznej, ochrony danych osobowych oraz wyrobów medycznych;
- 4) wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Zachodniopomorskiego;
- 5) postanowień niniejszego Regulaminu;
- 6) umowy Spółki oraz uchwał i zarządzeń jej organów, w zakresie zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 3

Słowniczek pojęć

Ileokroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) „Regulaminie” – należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin organizacyjny SensusBalans sp. z o.o.;
- 2) „SensusBalans” lub „Podmiocie leczniczym” – należy przez to rozumieć SensusBalans sp. z o.o.;
- 3) „Zakładzie leczniczym” – należy przez to rozumieć Poradnię SensusBalans;

- 4) „Pacjencie” – należy przez to rozumieć osobę korzystającą lub zamierzającą skorzystać ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez SensusBalans sp. z o.o.;
- 5) „Pracowniku” – należy przez to rozumieć osobę zatrudnioną przez SensusBalans sp. z o.o. lub współpracującą z placówką na innej podstawie prawnej;
- 6) „Osobie udzielającej świadczeń” – należy przez to rozumieć osobę posiadającą kwalifikacje i uprawnienia wymagane dla wykonywanych czynności;
- 7) „Dyrektorze” – należy przez to rozumieć osobę powołaną lub upoważnioną przez Zarząd do organizowania bieżącej działalności placówki w zakresie przyznanych kompetencji;
- 8) „Zarządzie” – należy przez to rozumieć Zarząd SensusBalans sp. z o.o.;
- 9) „RPWDL” – należy przez to rozumieć Rejestr Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą.

§ 4

Zakres regulaminu

Regulamin określa w szczególności:

- 1) firmę podmiotu leczniczego, cele i zadania podmiotu;
- 2) strukturę organizacyjną zakładu leczniczego oraz sposób kierowania poszczególnymi elementami tej struktury;
- 3) rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
- 4) miejsce i przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń;
- 5) organizację i zadania poszczególnych komórek organizacyjnych oraz warunki ich współdziałania;
- 6) warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą;
- 7) zasady prowadzenia i udostępniania dokumentacji medycznej oraz wysokość opłat za jej udostępnienie;
- 8) organizację procesu udzielania odpłatnych świadczeń zdrowotnych oraz wysokość opłat za te świadczenia;
- 9) zasady porządkowe, prawa pacjentów i obowiązki osób wykonujących pracę lub świadczenia na rzecz SensusBalans.

§ 5

Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

1. SensusBalans sp. z o.o. prowadzi działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjne świadczenia zdrowotne, w tym ambulatoryjne leczenie specjalistyczne.
2. Zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych obejmuje w szczególności:
 - konsultacje psychiatryczne osób dorosłych;

- konsultacje psychiatryczne dzieci i młodzieży;
- świadczenia psychologiczne, w tym konsultacje, diagnostykę i terapię psychologiczną, odpowiednio do kwalifikacji osoby udzielającej świadczenia;
- psychoterapię indywidualną, terapię par lub rodzin oraz inne formy pomocy psychoterapeutycznej prowadzone przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje;
- konsultacje neurologiczne osób dorosłych;
- konsultacje diabetologiczne;
- konsultacje dietetyczne i psychodietetyczne wspierające proces diagnostyczno-leczniczy, w szczególności pacjentów Poradni diabetologicznej;
- badania diagnostyczne wykonywane w celu rozpoznania stanu zdrowia i ustalenia dalszego postępowania, w tym analizę składu ciała w zakresie przewidzianym dla wykorzystywanego urządzenia;
- działania profilaktyczne i edukacyjne związane z promocją zdrowia.

3. SensusBalans sp. z o.o. udziela świadczeń odpłatnie. Na dzień wejścia w życie niniejszego Regulaminu podmiot nie posiada umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia na finansowanie świadczeń zdrowotnych.

4. Zakres świadczeń w poszczególnych komórkach organizacyjnych jest każdorazowo ograniczony zakresem wpisu do RPWDL oraz kwalifikacjami i uprawnieniami osób udzielających świadczeń.

§ 6

Miejsce i czas udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych w warunkach stacjonarnych jest lokal położony w Szczecinie przy ul. Małopolskiej 11/2, 70-514 Szczecin.
2. Świadczenia zdrowotne mogą być udzielane również za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, jeżeli charakter świadczenia, kwalifikacje osoby udzielającej świadczenia oraz obowiązujące przepisy na to pozwalają.
3. Świadczenia zdrowotne udzielane są zgodnie z harmonogramami pracy osób udzielających świadczeń. Placówka może funkcjonować od poniedziałku do niedzieli w godzinach 8:00-20:00, z zastrzeżeniem faktycznej dostępności personelu i obowiązujących harmonogramów.
4. Rejestracja pacjentów odbywa się osobiście, telefonicznie lub elektronicznie w godzinach podawanych do wiadomości pacjentów. Dni i godziny pracy poszczególnych specjalistów określają aktualne harmonogramy.

§ 7

Cele i zadania SensusBalans sp. z o.o.

1. Celem głównym SensusBalans sp. z o.o. jest organizowanie i prowadzenie działalności leczniczej, diagnostycznej, profilaktycznej i edukacyjnej na rzecz ochrony i poprawy stanu zdrowia pacjentów.

2. SensusBalans realizuje swoje cele poprzez zapewnianie świadczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami, aktualną wiedzą, standardami zawodowymi oraz zasadami poszanowania praw pacjenta.

3. SensusBalans zapewnia w szczególności, że:

- świadczenia udzielane są przez osoby posiadające kwalifikacje i uprawnienia wymagane dla wykonywanych czynności;
- pomieszczenia i wyposażenie wykorzystywane do udzielania świadczeń odpowiadają wymaganiom właściwym dla zakresu prowadzonej działalności;
- aparatura i sprzęt medyczny są używane zgodnie z przeznaczeniem, dokumentacją producenta i obowiązującymi przepisami;
- dokumentacja medyczna jest prowadzona na bieżąco, a informacje dotyczące pacjentów są chronione;
- pacjent ma zapewniony dostęp do informacji o zasadach udzielania świadczeń, cenniku i swoich prawach.

4. Do zadań SensusBalans należy w szczególności:

- udzielanie świadczeń zdrowotnych zgodnie z profilem właściwej komórki organizacyjnej i potrzebami zdrowotnymi pacjentów;
- zapewnienie fachowej opieki i sprawnego przebiegu procesu diagnostyczno-terapeutycznego;
- orzekanie o stanie zdrowia przez osoby do tego uprawnione;
- prowadzenie wymaganej dokumentacji medycznej;
- realizacja zadań z zakresu promocji zdrowia i profilaktyki;
- prowadzenie bieżących analiz jakości i organizacji udzielanych świadczeń;
- stosowanie się do zaleceń i decyzji organów uprawnionych do kontroli, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 8

Struktura organizacyjna i sposób kierowania poszczególnymi jej elementami

1. W ramach zakładu leczniczego Poradnia SensusBalans, zgodnie z aktualnym wpisem do RPWDL, funkcjonuje struktura obejmująca następujące komórki organizacyjne:

Kod cz. VII	Komórka organizacyjna	Kod specjalności cz. VIII
001	Poradnia psychiatryczna	1700 – Poradnia zdrowia psychicznego
002	Poradnia psychiatryczna dla dzieci i młodzieży	1701 – Poradnia zdrowia psychicznego dla dzieci i młodzieży
004	Poradnia psychologiczna	1790 – Poradnia psychologiczna
005	Poradnia psychologiczna dla dzieci i młodzieży	1701 – Poradnia zdrowia psychicznego dla dzieci
006	Poradnia neurologiczna	1220 – Poradnia neurologiczna
008	Poradnia diabetologiczna	1020 – Poradnia diabetologiczna

2. Faktyczne udzielanie świadczeń w poszczególnych komórkach zależy od bieżącej obsady i harmonogramów.
3. Powyższa informacja opisuje stan faktyczny na dzień zatwierdzenia Regulaminu i nie zastępuje obowiązku dokonania zmiany wpisu w RPWDL, jeżeli zaprzestanie działalności danej komórki ma charakter trwały.
4. Działalnością SensusBalans sp. z o.o. kieruje Zarząd, który reprezentuje podmiot na zewnątrz i odpowiada za organizację jego funkcjonowania, z zastrzeżeniem zasad reprezentacji wynikających z przepisów prawa i umowy Spółki.
5. Zarząd może powierzyć Dyrektorowi lub innej upoważnionej osobie zadania związane z bieżącą organizacją pracy, w granicach udzielonego umocowania.
6. Do podstawowych obowiązków osoby odpowiedzialnej za bieżącą organizację pracy należy w szczególności:
 - organizacja procesu udzielania świadczeń w sposób zapewniający dostępność i sprawność obsługi pacjentów;
 - koordynowanie harmonogramów i współpracy pomiędzy komórkami organizacyjnymi;
 - egzekwowanie należytej jakości pracy od pracowników i współpracowników;
 - zapewnienie przestrzegania porządku, zasad bezpieczeństwa i higieny pracy;
 - organizowanie prawidłowego zabezpieczenia i przechowywania dokumentów;
 - reprezentowanie placówki w kontaktach z pacjentami, kontrahentami i instytucjami w granicach udzielonego pełnomocnictwa.

§ 9

Organizacja i zadania poszczególnych komórek organizacyjnych oraz warunki ich współdziałania

1. Wszystkie komórki organizacyjne mają za zadanie zapewnienie prawidłowego wykonywania działalności leczniczej, sprawowanie opieki nad pacjentami, udzielanie świadczeń zgodnie ze swoim profilem oraz stałe podnoszenie jakości i dostępności świadczeń.
2. Do zadań Poradni psychiatrycznej należy w szczególności diagnostyka i leczenie zaburzeń psychicznych osób dorosłych, prowadzenie konsultacji lekarskich, ustalanie rozpoznania, planu leczenia oraz farmakoterapii – w granicach kompetencji lekarza.
3. Do zadań Poradni psychiatrycznej dla dzieci i młodzieży należy analogicznie diagnostyka i leczenie zaburzeń psychicznych pacjentów małoletnich, z uwzględnieniem zasad dotyczących zgody, informacji i udziału przedstawiciela ustawowego.
4. Do zadań Poradni psychologicznej należy udzielanie świadczeń psychologicznych osobom dorosłym, w tym konsultacji, diagnozy i terapii psychologicznej, w zakresie kwalifikacji osoby udzielającej świadczenia.

5. Do zadań Poradni psychologicznej dla dzieci i młodzieży należy udzielanie świadczeń psychologicznych pacjentom małoletnim, z uwzględnieniem ich wieku, rozwoju, potrzeb oraz praw przedstawiciela ustawowego.
6. Do zadań Poradni neurologicznej należy diagnostyka i leczenie chorób układu nerwowego osób dorosłych, w tym konsultacje neurologiczne i kierowanie na niezbędne badania lub dalsze leczenie.
7. Do zadań Poradni diabetologicznej należy diagnostyka, leczenie i monitorowanie pacjentów z cukrzycą i innymi zaburzeniami gospodarki węglowodanowej, prowadzenie konsultacji diabetologicznych, wykonywanie lub zlecanie badań odpowiednich do stanu pacjenta oraz edukacja zdrowotna. W ramach procesu diagnostyczno-leczniczego mogą być realizowane konsultacje dietetyczne i psychodietetyczne przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje.
8. Komórki organizacyjne współdziałają w szczególności poprzez konsultacje wewnętrzne, kierowanie pacjentów do odpowiednich specjalistów, uzgadnianie kolejności i zakresu świadczeń oraz wymianę informacji niezbędnych dla ciągłości procesu diagnostyczno-leczniczego, z zachowaniem tajemnicy zawodowej, ochrony danych osobowych i praw pacjenta. Współdziałanie administracyjno-gospodarcze obejmuje w szczególności wspólną rejestrację, obsługę dokumentacji, harmonogramów, pomieszczeń i wyposażenia.

§ 10

Obowiązki i prawa pracowników oraz współpracowników

1. Do podstawowych obowiązków wszystkich pracowników i współpracowników SensusBalans sp. z o.o. należy:
 - dbałość o interesy SensusBalans i dobro pacjentów;
 - przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa, niniejszego Regulaminu oraz procedur wewnętrznych;
 - sumienne i rzetelne wykonywanie powierzonych obowiązków;
 - wykonywanie czynności wyłącznie w granicach posiadanych kwalifikacji i uprawnień;
 - podnoszenie kwalifikacji zawodowych odpowiednio do wykonywanych zadań;
 - przestrzeganie zasad BHP, ochrony przeciwpożarowej i zasad sanitarnych;
 - poszanowanie praw pacjenta, jego intymności i godności;
 - zachowanie tajemnicy informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem obowiązków, z uwzględnieniem wyjątków przewidzianych prawem;
 - prowadzenie dokumentacji medycznej, jeżeli obowiązek ten wynika z zakresu wykonywanych świadczeń;
 - zgłaszanie zauważonych nieprawidłowości, usterek i zagrożeń.
2. Pracownicy i współpracownicy mają prawo do poszanowania przez przełożonych i współpracowników, odpowiednich warunków wykonywania pracy lub usług, dostępu do informacji i

narzędzi potrzebnych do realizacji zadań oraz zgłaszania uwag dotyczących organizacji i bezpieczeństwa pracy.

§ 11

Obowiązki i prawa Pacjentów

1. Pacjent ma obowiązek przestrzegania zasad porządkowych obowiązujących w placówce, a w szczególności:

- stosowania się do ustalonej organizacji przyjęć i zaleceń personelu w sprawach organizacyjnych;
- udzielania podczas wywiadu pełnych i prawdziwych informacji istotnych dla jego stanu zdrowia i bezpieczeństwa udzielanego świadczenia;
- odnoszenia się z szacunkiem do innych pacjentów oraz personelu;
- przebywania w pomieszczeniach przeznaczonych dla pacjentów i stosowania się do zasad bezpieczeństwa;
- nieingerowania w aparaturę, sprzęt i instalacje znajdujące się w placówce;
- pokrycia kosztów odpłatnych świadczeń zgodnie z aktualnym cennikiem i uzgodnionymi zasadami płatności;
- informowania personelu o zauważonych zagrożeniach lub nieprawidłowościach.

2. Pacjentowi nie wolno zakłócać pracy placówki, przebywać na jej terenie w stanie zagrażającym bezpieczeństwu innych osób, palić tytoniu, spożywać alkoholu ani używać środków odurzających. Zakazane jest wnoszenie przedmiotów lub substancji mogących zagrażać życiu, zdrowiu lub mieniu.

3. Pacjent ma prawo w szczególności do:

- świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy i udzielanych z należytą starannością;
- informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych metodach diagnostycznych i leczniczych, następstwach ich zastosowania lub zaniechania oraz rokowaniu – w zakresie przewidzianym prawem;
- wyrażenia zgody albo odmowy zgody na udzielenie świadczenia, po uzyskaniu wymaganej informacji;
- poszanowania intymności i godności podczas udzielania świadczeń;
- zachowania w tajemnicy informacji związanych z jego osobą;
- dostępu do dokumentacji medycznej na zasadach określonych w przepisach i niniejszym Regulaminie;
- obecności osoby bliskiej podczas udzielania świadczenia, z zastrzeżeniem ograniczeń przewidzianych prawem;
- złożenia skargi lub uwagi dotyczącej udzielonego świadczenia lub organizacji pracy placówki.

4. W przypadku pacjenta małoletniego zasady udzielania informacji i wyrażania zgody stosuje się zgodnie z przepisami o prawach pacjenta. Małoletni, który ukończył 16 lat, współdecyduje o udzieleniu świadczenia w przypadkach przewidzianych prawem.

§ 12

Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

1. SensusBalans organizuje świadczenia zdrowotne w sposób zapewniający możliwie dogodną formę korzystania ze świadczeń, ich właściwą dostępność i jakość.
2. Rejestracja pacjentów odbywa się osobiście, telefonicznie, za pośrednictwem osoby trzeciej lub drogą elektroniczną. Pacjent otrzymuje informację o dacie i godzinie wizyty oraz jej koszcie.
3. Przed rozpoczęciem świadczenia osoba udzielająca świadczenia dokonuje czynności niezbędnych do identyfikacji pacjenta, zebrania wywiadu, ustalenia wskazań i przeciwwskazań oraz uzyskania wymaganych zgód.
4. Świadczenia są udzielane zgodnie z harmonogramem. Jeżeli z przyczyn niemożliwych wcześniej do przewidzenia termin nie może zostać dotrzymany, pacjent jest informowany w dostępny sposób o zmianie terminu.
5. Lekarze mogą kierować pacjentów na konsultacje specjalistyczne, badania diagnostyczne lub leczenie szpitalne zgodnie z aktualnym stanem zdrowia pacjenta i obowiązującymi przepisami.
6. W przypadku stwierdzenia bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia personel podejmuje działania odpowiednie do posiadanych kompetencji, w tym udziela pierwszej pomocy i wzywa zespół ratownictwa medycznego. SensusBalans nie jest szpitalnym oddziałem ratunkowym ani całodobowym centrum interwencji kryzysowej.
7. Świadczenia mogą być udzielane za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności. Forma telemedyczna jest stosowana wyłącznie wtedy, gdy pozwala na to rodzaj świadczenia i możliwe jest zachowanie wymaganych standardów bezpieczeństwa, identyfikacji pacjenta, poufności i dokumentowania świadczenia.
8. SensusBalans może kontaktować się z pacjentem w celu organizacji i realizacji zarezerwowanego świadczenia, w szczególności w celu potwierdzenia, przypomnienia, odwołania lub zmiany terminu wizyty, na wskazany przez pacjenta numer telefonu lub adres e-mail. Komunikacja ta nie obejmuje treści marketingowych bez odrębnej podstawy prawnej.

§ 13

Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą

1. W celu zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia i ciągłości procesu udzielania świadczeń zdrowotnych SensusBalans współdziała, w razie potrzeby, z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą.
2. Współdziałanie może obejmować w szczególności kierowanie pacjentów do innych świadczeniodawców, konsultacje, przekazywanie informacji niezbędnych do kontynuacji leczenia oraz udostępnianie dokumentacji medycznej podmiotom uprawnionym.

3. Informacje dotyczące pacjenta oraz dokumentacja medyczna mogą być przekazywane wyłącznie w przypadkach dopuszczonych przepisami prawa i z zachowaniem zasad tajemnicy zawodowej oraz ochrony danych osobowych.

4. Jeżeli współdziałanie ma charakter stały i wymaga umowy, szczegółowe zasady określa zawarta umowa. Na dzień zatwierdzenia niniejszego Regulaminu podmiot nie posiada umów z innymi podmiotami leczniczymi na świadczenie przez nie usług medycznych na rzecz SensusBalans.

§ 14

Prowadzenie i udostępnianie dokumentacji medycznej

1. SensusBalans prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych oraz zapewnia ochronę i poufność danych w niej zawartych, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

2. Dokumentacja medyczna prowadzona jest zasadniczo w postaci elektronicznej w wykorzystywanym przez podmiot systemie informatycznym. Dokumenty wymagające postaci papierowej albo przyjmowane od pacjenta w tej postaci, w tym niektóre zgody, oświadczenia i zaświadczenia, mogą być przechowywane w formie papierowej.

3. Dokumentacja jest udostępniana pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu, osobie upoważnionej przez pacjenta oraz innym osobom lub podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

4. Żądanie udostępnienia dokumentacji może być złożone w formie przewidzianej przepisami, w tym ustnie, pisemnie lub elektronicznie. Udostępnienie następuje bez zbędnej zwłoki, z zapewnieniem poufności i ochrony danych.

5. Za pierwsze udostępnienie dokumentacji medycznej pacjentowi albo jego przedstawicielowi ustawowemu, w żądanym zakresie i w sposób wskazany we wniosku, opłaty nie pobiera się w przypadkach określonych w art. 28 ust. 2a ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

6. Jeżeli przepisy dopuszczają pobranie opłaty, ustala się ją w wysokości nieprzekraczającej: 0,002 przeciętnego wynagrodzenia w poprzednim kwartale za jedną stronę wyciągu albo odpisu; 0,00007 tego wynagrodzenia za jedną stronę kopii albo wydruku; 0,0004 tego wynagrodzenia za udostępnienie dokumentacji na informatycznym nośniku danych. Kwoty ustala się zgodnie z art. 28 ust. 4 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

§ 15

Organizacja procesu udzielania odpłatnych świadczeń zdrowotnych

1. Świadczenia zdrowotne udzielane przez SensusBalans są świadczeniami odpłatnymi. Wysokość opłat za poszczególne świadczenia określa Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu – Cennik świadczeń zdrowotnych.

2. Aktualny cennik jest dostępny w miejscu udzielania świadczeń oraz może być publikowany na stronie internetowej SensusBalans i w zewnętrznych systemach rezerwacyjnych. Pacjent ma możliwość zapoznania się z ceną przed dokonaniem rezerwacji i rozpoczęciem świadczenia.

3. Odpłatność może być uiszczana w formach udostępnianych przez SensusBalans, w szczególności gotówką, kartą płatniczą, przelewem bankowym lub BLIK.
4. Pobieranie opłat nie wpływa na medyczne kryteria udzielania świadczeń ani na obowiązek udzielenia niezbędnej pomocy w przypadkach przewidzianych prawem.
5. Za odpłatne świadczenia zdrowotne SensusBalans wystawia dokument rozliczeniowy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Na wniosek pacjenta w rachunku wyszczególnia się zrealizowane procedury diagnostyczne i terapeutyczne, zgodnie z art. 24a ustawy o działalności leczniczej. Opłaty nie są różnicowane ze względu na obywatelstwo ani państwo zamieszkania pacjenta.

§ 16

Zasady przedpłat, odwoływania i zmiany terminów, spóźnień oraz wizyt nieodbytych

1. Rezerwacja odpłatnej wizyty w SensusBalans sp. z o.o. co do zasady wymaga wniesienia przedpłaty w wysokości 100% ceny świadczenia. Przed dokonaniem rezerwacji Pacjent otrzymuje informację o rodzaju i cenie świadczenia, wysokości przedpłaty, terminie i sposobie jej wniesienia, zasadach odwoływania lub zmiany terminu oraz zasadach rozliczania przedpłaty w przypadku nieodbycia wizyty. Informacje te przekazywane są w sposób umożliwiający Pacjentowi zapoznanie się z nimi i ich zachowanie na przyszłość.
2. Przedpłata stanowi płatność na poczet ceny zarezerwowanego świadczenia zdrowotnego i w przypadku jego realizacji zostaje w całości zaliczona na poczet należności. Dokonanie rezerwacji ani wniesienie przedpłaty nie oznaczają automatycznej utraty prawa do jej zwrotu w przypadku nieudzielenia świadczenia.
3. Dokonanie rezerwacji oznacza przeznaczenie określonego przedziału czasowego na indywidualną konsultację Pacjenta. Zarezerwowany termin zostaje wyłączony z możliwości udostępnienia innym osobom, a specjalista organizuje swój harmonogram z uwzględnieniem zaplanowanego świadczenia. System przedpłat służy ograniczeniu liczby niewykorzystanych terminów oraz zapewnieniu prawidłowej organizacji pracy specjalistów.
4. SensusBalans, w ramach działań organizacyjnych, co do zasady przesyła Pacjentom dodatkowe przypomnienia o zarezerwowanych wizytach w dniu poprzedzającym ich realizację, za pośrednictwem platformy ZnanyLekarz.pl oraz niezależnie w formie wiadomości SMS wysyłanej przez recepcję placówki. Przypomnienia mają charakter informacyjny i nie zastępują informacji przekazanych podczas rezerwacji. Brak odpowiedzi na przypomnienie nie jest równoznaczny z odwołaniem wizyty.
5. Pacjent może odwołać wizytę albo zgłosić chęć zmiany jej terminu telefonicznie, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem wykorzystywanego systemu rezerwacyjnego, jeżeli udostępnia on taką funkcję. Dla celów organizacyjnych za moment zgłoszenia przyjmuje się chwilę jego otrzymania przez SensusBalans. Nie narusza to ustawowych zasad dotyczących skuteczności oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

6. W przypadku odwołania wizyty lub zgłoszenia zmiany terminu co najmniej 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Pacjent może wybrać zwrot wniesionej przedpłaty w całości albo zaliczenie jej na poczet nowego terminu, ustalonego w miarę dostępności specjalisty. Zwrot następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od otrzymania zgłoszenia, z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących.

7. W przypadku odwołania wizyty później niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem, nieobecności Pacjenta bez wcześniejszego odwołania terminu albo niemożności przeprowadzenia świadczenia z powodu spóźnienia Pacjenta, przedpłata nie przepada automatycznie. SensusBalans może dochodzić uzasadnionych wydatków, wynagrodzenia za czynności rzeczywiście wykonane oraz naprawienia poniesionej szkody wyłącznie w zakresie i na zasadach dopuszczonych przepisami prawa. Przy ustalaniu należności uwzględnia się w szczególności poniesione koszty, zobowiązania związane z przygotowaniem świadczenia, koszty zaoszczędzone oraz możliwość ponownego wykorzystania terminu.

8. Ewentualne rozliczenie należności, o których mowa w ust. 7, wymaga wskazania Pacjentowi podstawy prawnej i faktycznej oraz sposobu obliczenia dochodzonej kwoty. Potrącenie wierzytelności z wniesioną przedpłatą może nastąpić wyłącznie na zasadach przewidzianych prawem. Część przedpłaty nieobjęta skutecznym rozliczeniem podlega zwrotowi bez zbędnej zwłoki, z uwzględnieniem obowiązujących terminów ustawowych.

9. Pacjent zobowiązany jest do punktualnego stawienia się na umówioną wizytę. Spóźnienie nie powoduje automatycznego przesunięcia godziny jej rozpoczęcia ani zakończenia. W szczególności spóźnienie przekraczające 10 minut w przypadku konsultacji przewidzianej na 30 minut może istotnie ograniczyć możliwość jej prawidłowego przeprowadzenia. Osoba udzielająca świadczenia dokonuje indywidualnej oceny, czy czas pozostały do zakończenia wizyty pozwala na jej bezpieczną i rzetelną realizację, zgodnie z wymaganiami wiedzy medycznej i należyłą starannością. Jeżeli przeprowadzenie świadczenia nie jest możliwe, konsultacja może nie zostać rozpoczęta, z zastrzeżeniem obowiązków udzielenia pomocy wynikających z przepisów prawa.

10. Pacjent powinien niezwłocznie poinformować placówkę o przewidywanym spóźnieniu. Samo przekazanie informacji telefonicznie, za pośrednictwem wiadomości SMS lub poczty elektronicznej nie jest równoznaczne z uzyskaniem zgody na przesunięcie godziny wizyty. Zmiana terminu wymaga jednoznacznego potwierdzenia przez upoważnionego przedstawiciela SensusBalans.

11. Jeżeli wizyta nie odbywa się z przyczyn leżących po stronie SensusBalans, Pacjent może wybrać nowy dostępny termin albo zażądać zwrotu wniesionej przedpłaty w całości. Zwrot następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

12. W przypadkach nagłych lub szczególnych okoliczności niezależnych od Pacjenta, które uniemożliwiły punktualne przybycie albo terminowe odwołanie wizyty, SensusBalans dokonuje indywidualnej oceny sytuacji. Uwzględnia przy tym charakter zdarzenia, zakres odpowiedzialności stron, możliwość ponownego wykorzystania terminu oraz obowiązujące przepisy prawa.

13. W przypadku umów dotyczących świadczeń zdrowotnych zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Pacjenci przysługują uprawnienia wynikające z właściwych przepisów o prawach konsumenta, w tym prawo odstąpienia od umowy, jeżeli znajduje ono zastosowanie. W przypadku rozpoczęcia świadczenia przed upływem ustawowego terminu do odstąpienia SensusBalans zapewnia dopełnienie obowiązków informacyjnych oraz uzyskanie wymaganych prawem oświadczeń Pacjenta.

14. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają ani nie ograniczają praw Pacjenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności prawa do świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością, prawa do pomocy w przypadkach przewidzianych prawem oraz uprawnień związanych z ochroną konsumentów.

§ 17

Monitoring wizyjny i zasady bezpieczeństwa

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa pacjentów i pracowników na terenie SensusBalans prowadzony jest monitoring wizyjny pomieszczeń ogólnodostępnych, w szczególności wejścia, korytarzy i poczekalni, w zakresie niezbędnym do realizacji tego celu i na zasadach określonych w art. 23a ustawy o działalności leczniczej.
2. Monitoring nie obejmuje gabinetów, w których udzielane są świadczenia zdrowotne, ani innych pomieszczeń, w których mogłoby dojść do naruszenia intymności lub godności pacjentów, z wyjątkiem przypadków wyraźnie dopuszczonych przepisami prawa.
3. Informację o prowadzeniu monitoringu podaje się do wiadomości osób przebywających na terenie placówki w sposób widoczny oraz zgodnie z art. 24 ust. 2 ustawy o działalności leczniczej. Nagrania obrazu zawierające dane osobowe są przetwarzane wyłącznie w celu, dla którego zostały zebrane, i przechowywane przez okres nie dłuższy niż 3 miesiące od dnia nagrania, chyba że przepisy odrębne wymagają ich dłuższego zabezpieczenia. Po upływie tego okresu nagrania podlegają zniszczeniu.
4. Rejestrowanie dźwięku lub obrazu podczas wizyty przez pacjenta, osobę towarzyszącą albo personel wymaga poszanowania praw, dóbr osobistych, tajemnicy zawodowej oraz danych innych osób i nie może ograniczać uprawnień wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.

§ 18

Skargi, wnioski i informacje dla pacjentów

1. Pacjent może zgłaszać uwagi, wnioski i skargi dotyczące organizacji pracy placówki lub udzielonych świadczeń osobiście, pisemnie albo drogą elektroniczną na adres kontakt@sensusbalans.com.
2. Skargi dotyczące wykonywania zawodu przez lekarza mogą być również kierowane do właściwych organów samorządu zawodowego, a skargi dotyczące naruszenia praw pacjenta – do Rzecznika Praw Pacjenta, na zasadach określonych w przepisach.

3. Informacje o prawach pacjenta, zasadach udzielania świadczeń, aktualnym cenniku i sposobie udostępniania dokumentacji są udostępniane w placówce oraz w innych kanałach komunikacji wykorzystywanych przez SensusBalans.

§ 19

Przepisy końcowe

1. Niniejszy Regulamin został opracowany w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności art. 23 i art. 24 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.
2. Postanowienia Regulaminu obowiązują pracowników i współpracowników SensusBalans w zakresie dotyczącym wykonywanych przez nich zadań oraz pacjentów i osoby im towarzyszące w zakresie zasad organizacyjnych i porządkowych.
3. Zmiany i uzupełnienia Regulaminu wprowadzane są w razie zmian struktury organizacyjnej, zakresu świadczeń, sposobu ich udzielania lub obowiązujących przepisów prawa.
4. Aktualne informacje o rodzaju działalności leczniczej i zakresie udzielanych świadczeń zdrowotnych, wysokości opłat za udostępnienie dokumentacji medycznej, wysokości opłat za odpłatne świadczenia zdrowotne oraz sposobie prowadzenia monitoringu, jeżeli jest stosowany, podaje się do wiadomości pacjentów przez wywieszenie w widoczny sposób w miejscu udzielania świadczeń oraz na stronie internetowej SensusBalans, zgodnie z art. 24 ust. 2 ustawy o działalności leczniczej.
5. Administratorem danych osobowych pacjentów jest SensusBalans sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie przy ul. Małopolskiej 11/2. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych określa obowiązująca klauzula informacyjna i dokumentacja ochrony danych.

Zatwierdzono dnia: 01.10.2026

.....

Jarosław Cygler
członek Zarządu SensusBalans sp. z o.o.

Jarosław Cygler
Prezes Zarządu
SensusBalans sp. z o. o.

ZAŁĄCZNIK NR 1

CENNIK ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

Cennik świadczeń zdrowotnych stanowi integralny załącznik do niniejszego Regulaminu Organizacyjnego. Podlega regularnej weryfikacji i aktualizacji, w szczególności w przypadku zmiany zakresu świadczeń lub wysokości pobieranych opłat. Każda aktualizacja cennika jest zatwierdzana z datą jej wejścia w życie i dołączana do aktualnie obowiązującego Regulaminu Organizacyjnego. Aktualny cennik udostępnia się pacjentom zgodnie z obowiązującymi przepisami

3. Cennik świadczeń zdrowotnych stanowi integralny załącznik do niniejszego Regulaminu Organizacyjnego. Podlega regularnej weryfikacji i aktualizacji, w szczególności w przypadku zmiany zakresu świadczeń lub wysokości pobieranych opłat. Każda aktualizacja cennika jest zatwierdzana z datą jej wejścia w życie i dołączana do aktualnie obowiązującego Regulaminu Organizacyjnego. Aktualny cennik udostępnia się pacjentom zgodnie z obowiązującymi przepisami

4. Cennik świadczeń zdrowotnych stanowi integralny załącznik do niniejszego Regulaminu Organizacyjnego. Podlega regularnej weryfikacji i aktualizacji, w szczególności w przypadku zmiany zakresu świadczeń lub wysokości pobieranych opłat. Każda aktualizacja cennika jest zatwierdzana z datą jej wejścia w życie i dołączana do aktualnie obowiązującego Regulaminu Organizacyjnego. Aktualny cennik udostępnia się pacjentom zgodnie z obowiązującymi przepisami

5. Cennik świadczeń zdrowotnych stanowi integralny załącznik do niniejszego Regulaminu Organizacyjnego. Podlega regularnej weryfikacji i aktualizacji, w szczególności w przypadku zmiany zakresu świadczeń lub wysokości pobieranych opłat. Każda aktualizacja cennika jest zatwierdzana z datą jej wejścia w życie i dołączana do aktualnie obowiązującego Regulaminu Organizacyjnego. Aktualny cennik udostępnia się pacjentom zgodnie z obowiązującymi przepisami

6. Cennik świadczeń zdrowotnych stanowi integralny załącznik do niniejszego Regulaminu Organizacyjnego. Podlega regularnej weryfikacji i aktualizacji, w szczególności w przypadku zmiany zakresu świadczeń lub wysokości pobieranych opłat. Każda aktualizacja cennika jest zatwierdzana z datą jej wejścia w życie i dołączana do aktualnie obowiązującego Regulaminu Organizacyjnego. Aktualny cennik udostępnia się pacjentom zgodnie z obowiązującymi przepisami

7. Cennik świadczeń zdrowotnych stanowi integralny załącznik do niniejszego Regulaminu Organizacyjnego. Podlega regularnej weryfikacji i aktualizacji, w szczególności w przypadku zmiany zakresu świadczeń lub wysokości pobieranych opłat. Każda aktualizacja cennika jest zatwierdzana z datą jej wejścia w życie i dołączana do aktualnie obowiązującego Regulaminu Organizacyjnego. Aktualny cennik udostępnia się pacjentom zgodnie z obowiązującymi przepisami

8. Cennik świadczeń zdrowotnych stanowi integralny załącznik do niniejszego Regulaminu Organizacyjnego. Podlega regularnej weryfikacji i aktualizacji, w szczególności w przypadku zmiany zakresu świadczeń lub wysokości pobieranych opłat. Każda aktualizacja cennika jest zatwierdzana z datą jej wejścia w życie i dołączana do aktualnie obowiązującego Regulaminu Organizacyjnego. Aktualny cennik udostępnia się pacjentom zgodnie z obowiązującymi przepisami

ZAŁĄCZNIK NR 2

ZASADY OPŁAT ZA UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

1. Za pierwsze udostępnienie dokumentacji medycznej pacjentowi albo jego przedstawicielowi ustawowemu, w żądanym zakresie i w sposób wskazany we wniosku, opłaty nie pobiera się, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. W przypadkach, w których przepisy pozwalają na pobranie opłaty, SensusBalans pobiera opłatę nie wyższą niż maksymalna dopuszczalna na podstawie art. 28 ust. 4 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
3. Maksymalna wysokość opłaty wynosi: 1) za jedną stronę wyciągu albo odpisu - nie więcej niż 0,002 przeciętnego wynagrodzenia w poprzednim kwartale; 2) za jedną stronę kopii albo wydruku - nie więcej niż 0,00007 tego wynagrodzenia; 3) za udostępnienie dokumentacji na informatycznym nośniku danych - nie więcej niż 0,0004 tego wynagrodzenia. Podstawą obliczenia jest przeciętne wynagrodzenie ogłaszane przez Prezesa GUS na zasadach określonych w art. 28 ust. 4 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
4. Aktualne kwoty opłat, jeżeli są pobierane, są podawane do wiadomości pacjentów w miejscu udzielania świadczeń oraz na stronie internetowej SensusBalans i przekazywane wnioskodawcy przed realizacją odpłatnego udostępnienia dokumentacji.