

PROCEDURA

UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI ZABIEGOWEJ KLIENTÓW KLINIKI

Wersja:

1.0

Data obowiązywania: 2026-04-17

PREAMBUŁA

Niniejsza procedura określa zasady udostępniania dokumentacji zabiegowej klientów Roxi Clinic, w celu zapewnienia poufności, prawidłowej identyfikacji osób uprawnionych, rozliczalności procesu oraz zgodności działań Kliniki z zasadami ochrony danych i bezpieczeństwa informacji.

Procedura dotyczy dokumentacji związanej z konsultacjami, kwalifikacją, zabiegami, zgodami, zaleceniami, dokumentacją fotograficzną oraz innymi dokumentami prowadzonymi w związku z usługami świadczonymi przez Roxi Clinic.

Jeżeli określona dokumentacja ma charakter dokumentacji medycznej, jej udostępnienie następuje również z uwzględnieniem odrębnych przepisów prawa oraz właściwych procedur wewnętrznych.

1. Zakres i definicje

1. Przez **dokumentację zabiegową** rozumie się wszelkie dokumenty i materiały dotyczące klienta, gromadzone przez Roxi Clinic w związku z konsultacją, kwalifikacją, wykonaniem zabiegu, zaleceniami pozabiegowymi, reklamacją, zgłoszeniem pozabiegowym lub obsługą sprawy klienta.
2. Dokumentacja zabiegowa może obejmować w szczególności:
 1. ankiety i formularze wywiadu,
 2. checklisty kwalifikacyjne,
 3. zgody i oświadczenia,
 4. karty zabiegowe,
 5. zalecenia przed- i pozabiegowe,
 6. dokumentację fotograficzną,
 7. korespondencję dotyczącą przebiegu sprawy,
 8. rejestry zgłoszeń i reklamacji - w zakresie dotyczącym danego klienta.
3. Procedura dotyczy Roxi Clinic prowadzącej działalność w Warszawie przy ul. Elektorальной 12A; na stronie kliniki wskazano także numer telefonu +48 511 37 06 40 oraz godziny pracy poniedziałek–sobota 9:00–20:00.

2. Zasady ogólne

1. Roxi Clinic prowadzi i przechowuje dokumentację zabiegową klientów w zakresie niezbędnym do realizacji usług, celów organizacyjnych, dowodowych, jakościowych i bezpieczeństwa.

2. Dokumentacja zabiegowa podlega ochronie przed dostępem osób nieuprawnionych.
3. Udostępnienie dokumentacji następuje wyłącznie osobie uprawnionej, po uprzedniej weryfikacji tożsamości oraz zakresu uprawnienia.
4. Udostępnienie dokumentacji wymaga złożenia wniosku, chyba że odrębna procedura stanowi inaczej.
5. Udostępnieniu podlega dokumentacja dotycząca konkretnego klienta i tylko w zakresie objętym uprawnieniem osoby wnioskującej.

3. Osoby uprawnione do uzyskania dokumentacji

1. Dokumentacja zabiegowa może zostać udostępniona:
 1. klientowi, którego dotyczy,
 2. przedstawicielowi ustawowemu klienta, jeżeli wynika to z przepisów prawa,
 3. osobie należycie upoważnionej przez klienta,
 4. innym podmiotom lub organom - wyłącznie w przypadkach wynikających z przepisów prawa.
2. Osoba upoważniona przez klienta powinna przedłożyć:
 1. pisemne upoważnienie pozwalające na identyfikację osoby upoważniającej i upoważnionej, oraz
 2. dokument potwierdzający tożsamość.
3. W razie uzasadnionych wątpliwości co do autentyczności upoważnienia Roxi Clinic może zażądać dodatkowej weryfikacji albo odmówić wydania dokumentacji do czasu wyjaśnienia wątpliwości.
4. Dla bezpieczeństwa danych Klinika może dopuścić podpisanie upoważnienia w obecności pracownika Kliniki albo żądać przedłożenia dokumentu o wyższym stopniu wiarygodności, jeżeli okoliczności sprawy tego wymagają.

4. Wniosek o udostępnienie dokumentacji

1. Warunkiem udostępnienia dokumentacji jest złożenie wniosku o udostępnienie dokumentacji zabiegowej.
2. Wniosek powinien zawierać co najmniej:
 1. imię i nazwisko klienta,
 2. dane identyfikujące wnioskodawcę,
 3. wskazanie podstawy uprawnienia do uzyskania dokumentacji,
 4. określenie zakresu żądanej dokumentacji,
 5. wskazanie preferowanej formy udostępnienia,

6. dane kontaktowe do odpowiedzi.
3. Wniosek może zostać złożony:
 1. osobiście w Klinice,
 2. elektronicznie na adres e-mail wskazany przez Klinikę,
 3. listownie,
 4. w inny sposób dopuszczony przez Klinikę.
4. Klinika rejestruje datę wpływu wniosku oraz sposób jego złożenia.
5. Weryfikacja tożsamości i uprawnienia
 1. Przed udostępnieniem dokumentacji Klinika weryfikuje tożsamość osoby wnioskującej.
 2. Weryfikacja może nastąpić w szczególności przez:
 1. okazanie dowodu osobistego lub innego dokumentu ze zdjęciem przy odbiorze osobistym,
 2. porównanie danych z posiadaną dokumentacją,
 3. dodatkowy kontakt weryfikacyjny,
 4. inne środki adekwatne do formy udostępnienia i poziomu ryzyka.
 3. W przypadku przesłania dokumentacji drogą elektroniczną lub pocztową Klinika może wymagać dodatkowej weryfikacji tożsamości i adresu doręczenia.
 4. Jeżeli weryfikacja nie jest wystarczająca, Klinika wstrzymuje udostępnienie dokumentacji do czasu usunięcia wątpliwości.
6. Formy udostępnienia dokumentacji
 1. Dokumentacja zabiegowa może zostać udostępniona:
 1. do wglądu na terenie Kliniki, po uprzednim uzgodnieniu terminu,
 2. w postaci kopii papierowej,
 3. w postaci elektronicznej, w tym jako skan lub plik elektroniczny,
 4. przesyłką pocztową lub kurierską na wskazany adres,
 5. w innej formie organizacyjnie dopuszczonej przez Klinikę.
 2. Wgląd do dokumentacji na terenie Kliniki następuje w warunkach zapewniających poufność danych.
 3. Dokumentacja fotograficzna może być udostępniana w zakresie dotyczącym klienta, z zachowaniem zasad ochrony danych i bezpieczeństwa przesyłu.
7. Termin udostępnienia

1. Dokumentacja zabiegowa udostępniana jest **bez zbędnej zwłoki**, nie później jednak niż w terminie **14 dni roboczych** od dnia otrzymania prawidłowego wniosku i zakończenia wymaganej weryfikacji.
2. Jeżeli realizacja wniosku w tym terminie nie jest możliwa z przyczyn organizacyjnych, technicznych albo z uwagi na konieczność dodatkowej weryfikacji, Klinika informuje wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia oraz przewidywanym terminie realizacji.

8. Opłaty

1. Wgląd do dokumentacji na terenie Kliniki, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, może być realizowany nieodpłatnie.
2. Klinika może pobierać opłaty odpowiadające kosztom sporządzenia kopii, wydruku, nośnika danych, przygotowania przesyłki lub doręczenia, jeżeli wynika to z przyjętych zasad organizacyjnych albo przepisów szczególnych.
3. Wnioskodawca powinien zostać poinformowany przed realizacją wniosku o przewidywanej opłacie, jeżeli ma ona zostać naliczona.
4. Koszty przesyłki pocztowej lub kurierskiej mogą obciążać wnioskodawcę, jeżeli został on o tym poinformowany przed wysłaniem dokumentacji.

9. Odmowa udostępnienia dokumentacji

1. Odmowa udostępnienia dokumentacji następuje w formie pisemnej lub dokumentowej.
2. Odmowa powinna zawierać:
 1. oznaczenie osoby lub podmiotu odmawiającego,
 2. datę,
 3. wskazanie przyczyny odmowy,
 4. informację o brakach lub okolicznościach, które uniemożliwiły wydanie dokumentacji.
3. Odmowa może nastąpić w szczególności, gdy:
 1. osoba wnioskująca nie wykazała tożsamości,
 2. nie wykazała uprawnienia do uzyskania dokumentacji,
 3. zakres wniosku jest niejednoznaczny i nie został doprecyzowany,
 4. zachodzi istotna wątpliwość co do bezpieczeństwa udostępnienia danych niewłaściwej osobie.

10. Rejestr udostępnień

1. Roxi Clinic prowadzi rejestr wniosków o udostępnienie dokumentacji zabiegowej.
2. Rejestr obejmuje co najmniej:
 1. numer sprawy lub numer wniosku,

2. datę wpływu,
3. dane wnioskodawcy,
4. zakres żądania,
5. sposób weryfikacji,
6. datę i formę udostępnienia albo odmowy,
7. oznaczenie osoby realizującej sprawę.

11. Okres przechowywania

1. Dokumentacja zabiegowa klientów przechowywana jest przez okres **10 lat**, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano w niej ostatniego wpisu, chyba że:
 1. przepisy szczególne przewidują dłuższy okres przechowywania, albo
 2. dłuższe przechowywanie jest niezbędne do obrony przed roszczeniami lub realizacji obowiązków prawnych.
2. Po upływie okresu przechowywania dokumentacja podlega usunięciu albo zniszczeniu w sposób zapewniający ochronę danych.

12. Postanowienia końcowe

1. Za realizację niniejszej procedury odpowiada osoba wyznaczona przez Roxi Clinic.
2. Procedura podlega okresowemu przeglądowi i aktualizacji.
3. Procedurę stosuje się łącznie z:
 1. formularzem wniosku o udostępnienie dokumentacji,
 2. procedurą ochrony danych osobowych,
 3. procedurą prowadzenia dokumentacji zabiegowej,
 4. odrębnymi zasadami dotyczącymi dokumentacji medycznej - jeżeli mają zastosowanie.