



1. Zapisy na konsultacje medyczne, wizyty domowe, badania diagnostyczne, zabiegi rehabilitacyjne prowadzone są przez pracowników rejestracji medycznych, położne w Poradniach Ginekologicznych oraz przez Centrum Obsługi Pacjentów.
2. Zapisu można dokonać osobiście, telefonicznie, elektronicznie (<https://eportal.spzzlo.pl/>) lub za pośrednictwem osoby trzeciej.
3. Zapisy prowadzone są w godzinach pracy rejestracji medycznych i Centrum Obsługi Pacjenta.
4. Centrum Obsługi Pacjentów pracuje od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30 – 19:00, natomiast rejestracje medyczne poszczególnych placówek zgodnie z harmonogramem umieszczonym na stronie www.spzzlo.pl w zakładce nasze przychodnie.
5. Centrum Obsługi Pacjentów rejestruje wizyty do poradni POZ dla dorosłych i dzieci oraz poradni specjalistycznych SPZZLO Warszawa – Żoliborz.
6. Centrum Obsługi Pacjentów prowadzi zapisy pod nr telefonu 022 11 66 800

7. Rejestracje Przychodni prowadzą zapisy pod numerami telefonów, które zamieszczone są na stronie www.spzzlo.pl w zakładce nasze przychodnie.
8. **Telefoniczna rejestracja** odbywa się przez podanie numeru pesel pacjenta lub daty urodzenia, bądź innych danych umożliwiających prawidłowe zapisanie pacjenta na wizytę. W przypadku pierwszorazowej wizyty w poradni specjalistycznej pacjent zobowiązany jest do podania danych umieszczonych na skierowaniu wystawionym przez lekarza ubezpieczenia zdrowotnego. Skierowania nie są wymagane w poradniach: psychiatrycznej, ginekologicznej, onkologicznej, wenerologicznej, stomatologicznej, poradni uzależnień oraz od osób chorych na gruźlicę, zakażonych wirusem HIV oraz pacjentów uprzywilejowanych zgodnie z Ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, stąd w tych przypadkach rejestracja telefonicznie może być dokonana w oparciu o dane pacjenta obejmujące jego imię i nazwisko.
9. Pracownik rejestracji oraz Centrum Obsługi Pacjenta udzielają ogólnych informacji o:
 - a. terminie wizyty
 - b. czasie oczekiwania na wizytę
 - c. gabinecie w którym odbywa się wizyta

10. Pracownik rejestracji oraz pracownik Biura Obsługi Pacjenta/Call Center, zgodnie z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, powinien odnieść się do pacjenta z empatią, szacunkiem oraz poszanowaniem wrażliwych danych medycznych jakimi dysponuje pacjent.
11. Pacjenci zapisywani są w kolejności zgłoszeń, jeśli świadczenie nie może być udzielone w dniu zgłoszenia, pacjent umieszczony jest na liście oczekujących zgodnie z kryterium opisanym w skierowaniu „Stabilny” lub „Pilny”. Termin jest uzgadniany z Pacjentem.
12. Pacjenci dokonujący telefonicznej rezerwacji wizyty pierwszorazowej proszeni są o zgłoszenie się 30 minut przed wizytą do Rejestracji adekwatnej do zarejestrowanej wizyty w celu założenia/uzupełnienia dokumentacji medycznej.
13. Dokumenty wymagane do założenia dokumentacji medycznej przed wizytą:
 - a. aktualne skierowanie do poradni specjalistycznej (jeśli jest wymagane),
 - b. dokument tożsamości,
 - c. dokumenty uprawniające do korzystania ze świadczeń poza kolejnością lub bez skierowania.
14. Dokumenty, które warto przynieść na wizytę:
 - a. wyniki badań,
 - b. wypisy z pobytu w szpitalu (jeśli były),
 - c. karty informacyjne z innych konsultacji medycznych.

15. W przypadku zaistnienia nie przewidzianych okoliczności, które uniemożliwiają realizację świadczenia w terminie ustalonym, pacjent jest informowany w każdy możliwy, dostępny sposób (telefonicznie, e-mailem lub listownie) przez pracownika danej rejestracji o zmianie terminu wizyty ustalając z nim nowy termin wizyty.
16. Pacjent jest zobowiązany dostarczyć skierowanie nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia zapisu – pod rygorem skreślenia z listy.
17. Jeśli Pacjent zrezygnuje ze świadczenia medycznego należy zwrócić Pacjentowi oryginał skierowania.
18. W przypadku nagłego zachorowania, urazu, stanu zagrożenia życia, przyjęcie następuje niezwłocznie.