

REGULAMIN ORGANIZACYJNY
podmiotu wykonującego działalność leczniczą

FIZJOSPORT – Centrum Rehabilitacji Funkcjonalnej Ilona Menżyńska
ul. Mogilska 118, 31-445 Kraków,
NIP: 9452119738.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. **FIZJOSPORT – Centrum Rehabilitacji Funkcjonalnej Ilona Menżyńska** (dalej: „Podmiot leczniczy”) prowadzi działalność leczniczą zgodnie z przepisami prawa, w szczególności:
ustawą z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej,
ustawą z dnia 25 września 2015 r. o zawodzie fizjoterapeuty,
ustawą z dnia 8 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
2. Siedziba Podmiotu leczniczego i miejsce wykonywania świadczeń zdrowotnych:
ul. Mogilska 118, 31-445 Kraków.
3. Podmiot leczniczy działa na podstawie wpisu do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Małopolskiego, numer księgi rejestrowej 000000208689.
4. Celem działalności Podmiotu leczniczego jest udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych w zakresie fizjoterapii, rehabilitacji oraz profilaktyki zdrowotnej.
5. W skład zakładu leczniczego wchodzi następująca komórka organizacyjna:
Nazwa komórki organizacyjnej: FIZJOTERAPIA.

§ 2

Zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

1. Podmiot leczniczy świadczy usługi w zakresie:
 - a) diagnostyki funkcjonalnej pacjentów,
 - b) indywidualnej terapii manualnej i kinezyterapii,
 - c) masażu,
 - d) fizykoterapii,
 - e) przygotowania i prowadzenia programów profilaktycznych i prozdrowotnych,
 - f) konsultacji fizjoterapeutycznych i edukacji zdrowotnej.
2. Podmiot leczniczy świadczy usługi odpłatnie. Informacje o cenach są dostępne w cenniku znajdującym się w siedzibie Podmiotu leczniczego oraz na stronie internetowej www.fizjosport.krakow.pl w zakładce „Cennik”.
3. Podmiot leczniczy świadczy również bezpłatne usługi zdrowotne na rzecz pacjentów prywatnych towarzystw ubezpieczeniowych oraz innych podmiotów leczniczych w oparciu o łączące je umowy.

4. Podmiot leczniczy nie wykonuje świadczeń zdrowotnych w ramach Narodowego Funduszu Zdrowia.

§ 3

Organizacja i tryb udzielania świadczeń

1. Świadczeń zdrowotnych udzielają osoby wykonujące zawód medyczny posiadające odpowiednie kwalifikacje, potwierdzone wymaganymi prawnie dokumentami, w szczególności fizjoterapeuci wpisani do Krajowego Rejestru Fizjoterapeutów.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są w siedzibie Podmiotu leczniczego od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 20:00.
3. Rejestracja pacjentów korzystających z usług medycznych odpłatnie, odbywa się:
 - a) osobiście w rejestracji,
 - b) telefonicznie,
 - c) poprzez system do rejestracji wizyt on-line „LekarzeBezKolejki”, dostępny na stronie internetowej Podmiotu leczniczego.
4. Rejestracja pacjentów korzystających z bezpłatnych usług medycznych w ramach pakietów medycznych towarzystw ubezpieczeniowych, z którymi Podmiot leczniczy ma podpisaną umowę o współpracy, odbywa się:
 - a) osobiście w rejestracji,
 - b) telefonicznie,

zawsze po wcześniejszym potwierdzeniu przez infolinię towarzystwa ubezpieczeniowego, aktywnego pakietu ubezpieczonego pacjenta oraz rodzaju i ilości zabiegów, które pacjent może wykonać.
5. Sposób weryfikacji i potwierdzenia rodzaju oraz ilości możliwych do wykonania przez pacjenta zabiegów, odbywa się na zasadach określonych w umowie pomiędzy Podmiotem leczniczym, a towarzystwem ubezpieczeniowym. Wszelkie informacje o zasadach weryfikacji udzielane są przez personel pracujący w rejestracji Podmiotu leczniczego.
6. Pracownik rejestracji proponuje pacjentowi najbliższy dostępny termin wizyty, z możliwością ustalenia innego terminu odpowiadającego pacjentowi w ramach dostępnych wolnych miejsc.
7. Podmiot leczniczy zastrzega sobie prawo do wydzielenia określonych godzin przyjęć pacjentów korzystających ze świadczeń w ramach umów zawartych z towarzystwami ubezpieczeniowymi oraz innymi podmiotami leczniczymi. Godziny te mogą różnić się od standardowych godzin przyjęć pacjentów komercyjnych. Informacje o dostępnych terminach dla pacjentów przyjmowanych w ramach takich umów udostępniane są w rejestracji.
8. W przypadku rezerwacji wizyty on-line pacjent dokonuje przedpłaty w wysokości 100% ceny usługi. Brak uiszczenia przedpłaty skutkuje anulowaniem rezerwacji.
9. Regulamin e-Płatności jest dostępny na stronie internetowej Podmiotu leczniczego, w zakładce „Informacje” → „Dokumenty” oraz podczas procesu rejestracji on-line.
10. Podmiot leczniczy, w miarę możliwości organizacyjnych, wysyła do pacjentów wiadomość SMS z przypomnieniem o umówionej wizycie, najpóźniej w dniu roboczym poprzedzającym wizytę.

11. Szczegółowe informacje i zasady dotyczące wysyłanych do pacjentów wiadomości SMS z przypomnieniem o umówionej wizycie, zostały opisane w §5 Regulaminu organizacyjnego.
12. Pacjent zgłaszający się do Podmiotu leczniczego jest zobowiązany do wypełnienia karty pacjenta i podania danych osobowych niezbędnych do prowadzenia dokumentacji medycznej, udzielenia niezbędnych zgód i złożenia oświadczeń oraz danych umożliwiających kontakt w sprawach organizacyjnych.
13. Podmiot leczniczy prowadzi dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zapewnia ochronę danych osobowych pacjentów.
14. Pacjent zgłaszający się do Podmiotu leczniczego jest zobowiązany do każdorazowego zgłaszania swojego przybycia w rejestracji, podając swoje imię i nazwisko.
15. Osoba pracująca w rejestracji Podmiotu leczniczego, zgodnie z obowiązującymi przepisami, ma prawo zażądać od pacjenta okazania dowodu osobistego lub innego dokumentu, który umożliwi weryfikację pacjenta.
16. Pacjent zgłaszający się do Podmiotu leczniczego jest zobowiązany do udania się do szatni, aby przebrać się w strój sportowy, który nie będzie krępował ruchów i ułatwi pracę fizjoterapeucie. Pacjent zobowiązany jest również mieć ze sobą obuwie zamienne na przebranie.
17. Pacjent zobowiązany jest do zachowania odpowiedniej higieny osobistej.
18. Wszelkie informacje dotyczące odpowiedniego przygotowania się do wizyty są dostępne na stronie Podmiotu leczniczego w zakładce „Informacje” → „Przygotowanie do wizyty”.
19. Po przebraniu się, pacjent udaje się do poczekalni, z której będzie proszony przez swojego fizjoterapeutę na zabiegi.
20. Na pierwszej wizycie fizjoterapeuta przeprowadza konsultację fizjoterapeutyczną, w skład której wchodzi zebranie wywiadu i przeprowadzenie badania fizjoterapeutycznego oraz testów funkcjonalnych, w celu określenia przyczyny dolegliwości bólowych lub dysfunkcji pacjenta. Fizjoterapeuta zapoznaje się również z dokumentacją medyczną, którą pacjent przyniósł na wizytę. Następnie fizjoterapeuta stawia hipotezę dotyczącą przyczyny bólu lub dysfunkcji pacjenta i na jej podstawie określa rodzaj, przebieg i plan fizjoterapii.
21. Przeprowadzenie konsultacji fizjoterapeutycznej z zebraniem wywiadu i przeprowadzeniem badania fizjoterapeutycznego i testów funkcjonalnych jest niezbędne do prawidłowego postępowania leczniczego.
22. Wyjątek stanowi sytuacja, w której pacjent przychodzi na zabiegi z zakresu fizykoterapii, zlecone w skierowaniu przez lekarza lub fizjoterapeutę. W tej sytuacji fizjoterapeuta ogranicza się tylko do zebrania wywiadu i określenia ewentualnych przeciwwskazań do przepisanych zabiegów.
23. Podmiot leczniczy uprawniony jest do odmowy wykonania świadczenia zdrowotnego. Postawą odmowy może być m.in.:
 - a) brak zgody pacjenta na wykonanie świadczenia zdrowotnego,
 - b) brak podania przez pacjenta danych niezbędnych do prowadzenia dokumentacji medycznej,
 - c) stwierdzenie przez personel medyczny przeciwwskazań do wykonania świadczenia zdrowotnego,

- d) stan pacjenta wskazujący na upojenie alkoholowe lub odurzenie środkami psychotropowymi lub podobnymi,
- e) naganne zachowanie pacjenta uniemożliwiające spokojne i rzetelne wykonanie świadczenia zdrowotnego.

§ 4

Zasady korzystania z pakietów rehabilitacyjnych

1. Pakiety rehabilitacyjne są ofertą skierowaną do pacjentów korzystających ze świadczeń zdrowotnych odpłatnie (komercyjnie).
2. Pakiety polegają na wykupieniu z góry określonej liczby wizyt rehabilitacyjnych w cenie jednostkowej korzystniejszej niż cena standardowa pojedynczej wizyty.
3. Warunkiem skorzystania z pakietu jest uiszczenie pełnej opłaty za cały pakiet z góry, przed rozpoczęciem realizacji pierwszej wizyty.
4. W ramach wykupionego pakietu pacjentowi przysługuje jedna tzw. „losówka”, rozumiana jako możliwość nieodwołania umówionej wizyty i niepojawienia się na niej bez ponoszenia konsekwencji. W takim przypadku wizyta nie jest traktowana jako odbyta i może zostać odrobiona w innym, dostępnym terminie.
5. Niewykorzystane w pakiecie „losówki” nie przechodzą na kolejne pakiety ani nie podlegają wymianie na inne świadczenia.
6. Każda kolejna nieodwołana wizyta, poza wykorzystaną „losówką”, traktowana jest jako odbyta i zostaje odjęta od puli wizyt w ramach pakietu.
7. Pakiety mają określony termin ważności 3 miesiące od daty zakupu. Niewykorzystane wizyty po upływie terminu ważności pakietu przepadają i nie podlegają zwrotowi.
8. Szczegółowe rodzaje i ceny pakietów określa aktualny cennik usług medycznych, dostępny w siedzibie Podmiotu leczniczego oraz na stronie internetowej w zakładce „Cennik”.

§ 5

Przypomnienia o wizytach

1. Podmiot leczniczy, w miarę możliwości organizacyjnych, wysyła do pacjentów wiadomość SMS z przypomnieniem o umówionej wizycie, najpóźniej w dniu roboczym poprzedzającym wizytę.
2. Wiadomość SMS ma charakter dobrowolnej oraz pomocniczej informacji ze strony Podmiotu leczniczego i nie stanowi jego obowiązku.
3. Otrzymanie wiadomości SMS nie zwalnia pacjenta z obowiązku samodzielnego zanotowania terminu wizyty oraz stawienia się na niej zgodnie z umówionym harmonogramem.
4. Podmiot leczniczy zastrzega, że wiadomość SMS z przypomnieniem może nie zostać doręczona z przyczyn niezależnych od Podmiotu leczniczego, w szczególności:
 - a) awarii systemów teleinformatycznych,
 - b) problemów po stronie operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców usług SMS,

- c) blokad antyspamowych lub technicznych w telefonie pacjenta,
 - d) błędnego podania numeru telefonu przez pacjenta.
5. Brak otrzymania wiadomości SMS nie stanowi podstawy do składania skargi, roszczenia ani żądania odrobienia wizyty, na której pacjent się nie pojawił.

§ 6

Odwoływanie wizyt

1. Pacjent ma obowiązek odwołania umówionej wizyty najpóźniej w dniu roboczym poprzedzającym wizytę, w godzinach 8:00–19:00 – osobiście, telefonicznie lub drogą elektroniczną.
2. W sytuacji, gdy pacjent nie odwoła wizyty w wymaganym terminie i nie stawi się na umówione świadczenie, wizyta zostaje uznana za odbytą, bez prawa do jej odrobienia.
3. Pacjenci, którzy wykupili pakiet rehabilitacyjny mają prawo do jednej tzw. „losówki”, której zasady wykorzystania zostały wyjaśnione w § 4 Regulaminu organizacyjnego.
4. W przypadku, gdy pacjent spóźni się na wizytę, czas spóźnienia zostanie odliczony od czasu trwania spotkania.
5. W przypadku odwołania wizyty w dniu jej realizacji lub niestawienia się pacjenta na umówioną wizytę, jeżeli pacjent usprawiedliwia swoją nieobecność chorobą, istnieje możliwość odrobienia wizyty, pod warunkiem okazania zwolnienia lekarskiego (L4) obejmującego dzień nieobecności lub odwołania wizyty. W takim przypadku nie stosuje się postanowień § 6 ust. 2 regulaminu dotyczących uznania wizyty za odbytą.
6. Pacjent realizujący wizyty w ramach swojego pakietu medycznego towarzystwa ubezpieczeniowego, z którym Podmiot leczniczy ma podpisaną umowę o współpracy, zobowiązany jest do odwoływania umówionej wizyty bezpośrednio w Podmiocie leczniczym, czyli placówce FIZJOSPORT – Centrum Rehabilitacji Funkcjonalnej, w której realizuje zabiegi.

§ 7

Prawa i obowiązki pacjenta

1. Pacjent ma prawo do:
 - a) świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością,
 - b) rzetelnej informacji o stanie zdrowia, diagnozie, proponowanych metodach terapii oraz ryzyku związanym z leczeniem,
 - c) wyrażenia zgody lub odmowy na udzielenie świadczeń zdrowotnych,
 - d) poszanowania godności i intymności,
 - e) dostępu do dokumentacji medycznej,
 - f) zgłoszenia skargi lub wniosku dotyczącego udzielanych świadczeń.
2. Pacjent zobowiązany jest do:
 - a) udzielania personelowi medycznemu rzetelnych informacji dotyczących swojego stanu zdrowia,
 - b) każdorazowego zgłaszania swojego przybycia w rejestracji, podając swoje imię i nazwisko,

- c) przybycia na umówioną wizytę z odpowiednim wyprzedzeniem – co najmniej 10–15 minut przed planowaną godziną rozpoczęcia wizyty – w celu zgłoszenia swojego przybycia w rejestracji, przebrania się oraz załatwienia innych spraw bieżących związanych z przygotowaniem do świadczenia zdrowotnego,
- d) odwołania umówionej wizyty najpóźniej w dniu roboczym poprzedzającym wizytę, w godzinach 8:00–19:00,
- e) stosowania się do zaleceń fizjoterapeuty,
- f) przestrzegania zasad porządkowych i organizacyjnych obowiązujących w Podmiocie leczniczym,
- g) przestrzegania zasad realizacji skierowań/zleceń na usługi medyczne i przestrzegania zasad przyjmowania pacjentów, w oparciu o ustalenia obowiązujące w ramach umów z prywatnymi towarzystwami ubezpieczeniowymi,
- h) uiszczania opłat za udzielone świadczenia zgodnie z obowiązującym cennikiem.

§ 8

Dokumentacja medyczna, udostępnianie oraz wysokość opłat

1. Podmiot leczniczy zgodnie z zasadami określonymi w przepisach prawa, prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych.
2. Podmiot leczniczy udostępnia dokumentację medyczną na wniosek, stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu organizacyjnego, następującym podmiotom i organom:
 - a) pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu bądź osobie upoważnionej przez pacjenta,
 - b) właściwym do spraw zdrowia organom państwowym w zakresie niezbędnym do wykonywania kontroli i nadzoru,
 - c) ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, prokuratorom, lekarzom sądowym oraz sądom i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem,
 - d) prywatnym towarzystwom ubezpieczeniowym i podmiotom leczniczym, z którymi podmiot leczniczy zawarł umowę o współpracy, w celu realizacji umowy lub przeprowadzenia kontroli.
3. Wniosek o udostępnienie dokumentacji medycznej, stanowiący załącznik nr 1, znajduje się na stronie internetowej Podmiotu leczniczego (www.fizjosport.krakow.pl), w zakładce „Informacje” → „Dokumenty” oraz jest dostępny w rejestracji Podmiotu leczniczego.
4. Pacjent albo opiekun prawny albo osoba upoważniona, przy wypełnianiu wniosku o udostępnienie dokumentacji medycznej ma obowiązek zapoznać się z pouczeniem do wniosku o udostępnienie dokumentacji medycznej. Pouczenie stanowi załącznik nr 2 Regulaminu organizacyjnego. Pouczenie jest dostępne na stronie internetowej Podmiotu leczniczego (www.fizjosport.krakow.pl), w zakładce „Informacje” → „Dokumenty” oraz jest dostępne w rejestracji Podmiotu leczniczego.
5. Podmiot leczniczy udostępnia dokumentację medyczną wyłącznie podmiotom uprawnionym, o których mowa w § 8, ust. 2, w następujący sposób:
 - a) do wglądu w podmiocie leczniczym,
 - b) poprzez sporządzenie wydruku.

6. Udostępnienie dokumentacji medycznej następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
7. Wydanie dokumentacji następuje za potwierdzeniem tożsamości wnioskodawcy dowodem osobistym lub innym dokumentem urzędowym ze zdjęciem.
8. Dokumentacja wydawana jest w możliwie najkrótszym terminie.
9. Nieodebrana kopia dokumentacji jest niszczone po 14 dniach od daty powiadomienia wnioskodawcy o możliwości jej odbioru.
10. Podmiot Lecznicy nie pobiera opłat za udostępnienie dokumentacji medycznej.
11. Dokumentacja medyczna jest wysyłana na wniosek pacjenta albo jego opiekuna prawnego albo osoby upoważnionej, listem poleconym. Opłata za wysłanie wynosi 50 zł.

§ 9

Kierowanie Podmiotem leczniczym

1. Podmiotem leczniczym kieruje właścicielka firmy – Ilona Menżyńska.
2. Właścicielka samodzielnie podejmuje decyzje dotyczące podmiotu leczniczego.
3. Do obowiązków i uprawnień właścicielki Podmiotu leczniczego należy między innymi:
 - a) organizowanie i kierowanie pracą podległych pracowników,
 - b) zapewnienie racjonalnego wykorzystania czasu pracy przez pracowników,
 - c) nadzorowanie dyscypliny czasu pracy wszystkich pracowników,
 - d) sprawowanie nadzoru nad przestrzeganiem przez pracowników przepisów bhp i przeciwpożarowych,
 - e) nadzór nad jakością udzielanych świadczeń medycznych,
 - f) podejmowanie decyzji w sprawach zatrudnienia, wynagradzania, karania i zwalniania pracowników podmiotu leczniczego,
 - g) wydawanie zarządzeń wewnętrznych regulujących bieżącą działalność,
 - h) projektowanie, wdrażanie i nadzorowanie wszelkich działań związanych z innowacjami w podmiocie leczniczym,
 - i) nadzór nad utrzymaniem urządzeń, sprzętu, aparatury medycznej i zajmowanych pomieszczeń w należytym stanie technicznym,
 - j) podejmowanie decyzji w sprawach dotyczących bieżących zakupów, sprzętu i materiałów,
 - k) sporządzanie raportów miesięcznych i rozliczeń z prywatnymi towarzystwami ubezpieczeniowymi,
 - l) sporządzanie rozliczeń dla pracowników na własnej działalności gospodarczej, którzy udzielają świadczeń medycznych na zasadach B2B (business-to-business).

§ 10

Skargi i wnioski

1. Pacjenci mają prawo zgłaszania skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania Podmiotu leczniczego.

2. Skargi i wnioski należy składać w rejestracji w formie papierowej do kierownika Podmiotu leczniczego lub w formie elektronicznej na adres: info@fizjosport.krakow.pl.
3. Skargi i wnioski rozpatrywane są w terminie 14 dni od daty ich otrzymania.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2019 roku.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem organizacyjnym zastosowanie mają odrębne przepisy.
3. Podanie regulaminu organizacyjnego do wiadomości pacjentów następuje poprzez udostępnienie go na wniosek pacjenta w rejestracji Podmiotu leczniczego, a także na stronie internetowej www.fizjosport.krakow.pl w zakładce „Informacje” → „Dokumenty”.
4. Integralną częścią Regulaminu organizacyjnego jest:
 - a) załącznik nr 1
 - b) załącznik nr 2.