



## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH w zakresie rehabilitacji

### § 1

1. Regulamin określa prawa, obowiązki oraz zasady udzielania przez **Paley European Institute** Sp. z o.o., świadczeń zdrowotnych na rzecz Pacjentów korzystających ze świadczeń z zakresu rehabilitacji w ramach procesu rehabilitacji w Paley European Institute Sp. z o.o.
2. Regulamin określa również proces organizacji i przebieg obsługi Pacjenta, zasady rejestracji, organizację procesu świadczenia usług, zasady udostępniania dokumentacji medycznej, przepisy porządkowe, tryb składania skarg i wniosków.

### § 2

Ilekoć w niniejszym Regulaminie używa się wymienionych poniżej terminów, należy przez nie rozumieć:

- a) **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług przez Paley European Institute Sp z o.o.;
- b) **PEI** – Paley European Institute Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy Al. Rzeczypospolitej 1;
- c) **Gabinet** – miejsce udzielania przez PEI świadczeń zdrowotnych z zakresu fizjoterapii;
- d) **Pacjent** – każda osoba korzystająca z usług świadczonych przez PEI;
- e) **Dokumentacja medyczna** – dokumentacja medyczna Pacjenta w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
- f) **Personel** – osoby, udzielające świadczeń z zakresu fizjoterapii lub inne osoby czynne w lokalu przedsiębiorstwa PEI asystujące w procesie rejestracji, koordynacji udzielania świadczeń zdrowotnych;
- g) **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 oraz Ustawy z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1000).

### § 3

1. PEI świadczy usługi w zakresie kompleksowej fizjoterapii w pomieszczeniach do tego odpowiednio przystosowanych lub w wydzielonych Gabinetach.
2. Wszystkie pomieszczenia PEI odpowiadają wymaganiom odpowiednim do rodzaju oraz zakresu świadczonych usług.
3. Wszystkie usługi realizowane przez PEI są wykonywane z należytą starannością, w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom zawodowym i sanitarnym.
4. Usługi świadczone są wyłącznie przez osoby, które posiadają odpowiednie kwalifikacje do ich wykonywania, potwierdzone stosownymi dyplomami, certyfikatami lub zaświadczeniami, w sposób odpowiadający wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz kierując się zasadami etyki zawodowej.

5. Do skorzystania ze świadczeń zdrowotnych z zakresu fizjoterapii uprawniony jest Pacjent, spełniający poniższe warunki:
  - a. posiada założoną przez Personel, przy pierwszej wizycie, kartę Pacjenta PEI;
  - b. nie ma przeciwwskazań do wykonania ćwiczeń fizycznych;
  - c. na czas przybył na umówiony termin zajęć z zakresu fizjoterapii;
  - d. potwierdził zapoznanie się z niniejszym Regulaminem - poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na jego ostatniej stronie,
  - e. dokonał opłaty za świadczone usługi zgodnie z Cennikiem.
6. W przypadku pierwszorazowej konsultacji fizjoterapeutycznej wymagane jest przedpłata w wysokości pełnej ceny konsultacji uiszczona w formie przelewu na wskazany na fakturze numer konta. W przypadku nieodwołania wizyty w terminie wskazanym w §4 pkt 10 oraz niestawienia się pacjenta na zaplanowanej konsultacji PEI ma prawo do obciążenia pacjenta w całości w/w kosztem.
7. Pacjent podczas wizyty ma obowiązek poinformować Personel o stanie swojego zdrowia w sposób wyczerpujący oraz informować na bieżąco o jego zmianach w ramach procesu fizjoterapii, w szczególności Pacjent ma obowiązek poinformować Personel o ewentualnych urazach, stanach bólowych powstałych wskutek prowadzonej fizjoterapii, gdyż może mieć to istotny wpływ na zakres, przebieg i proces dalszej fizjoterapii. Pacjent ponosi ryzyko niepoinformowania personelu PEI o swoich chorobach i dolegliwościach, mogących mieć wpływ na jakość i bezpieczeństwo wykonywanych zabiegów. To samo dotyczy niepoinformowania personelu PEI o lekach zażywanych przez Pacjenta, a mogących mieć wpływ na jakość i bezpieczeństwo wykonywanych zabiegów.
8. Podczas wizyty Pacjent ma prawo do uzyskania przystępnej i wyczerpującej informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, fizjoterapeutycznych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, rokowania, poszanowania godności oraz uprzejmego, stosownego traktowania przez Personel.
9. Osoby z problemami zdrowotnymi powinny powiadomić o nich prowadzącego fizjoterapeutę przed przystąpieniem do zabiegu. Fizjoterapeuta, mając na względzie zdrowie Pacjenta, odmówi rozpoczęcia lub kontynuowania zajęć, gdy stan zdrowia Pacjenta będzie tego wymagał. W takim przypadku Pacjent ma prawo skorzystać w wykupionej usłudze w innym terminie.
10. Pacjent może przebywać w pomieszczeniach do fizjoterapii, Gabinetach i korzystać z ich wyposażenia wyłącznie pod nadzorem Personelu - po uprzednim instruktażu.
11. Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody na świadczenie określonych usług fizjoterapeutycznych lub odmowy takiej zgody po uzyskaniu odpowiedniej informacji.
12. Pacjent powinien przestrzegać zasad higieny osobistej oraz posiadania obuwia zmiennego podczas wszystkich zabiegów lub innego wskazanego przez Personel sprzętu lub ubrania.
13. Pacjent powinien stosować się do zaleceń fizjoterapeuty w zakresie wykorzystywanego lub stosowanego przez Pacjenta w ramach procesu fizjoterapii - sprzętu ortopedycznego.
14. Personel PEI uprawniony jest do ewaluacji procesu fizjoterapii w cyklach kwartalnych.  
W przypadku niezastosowania się przez Pacjenta do zaleceń przekazywanych przez Personel lub braku sumiennej współpracy (np. niska - poniżej 80% frekwencja obecności na zabiegach) w procesie fizjoterapii PEI zastrzega sobie prawo do zakończenia świadczenia usług po uprzedniej rozmowie z prowadzącym fizjoterapeutom lub konsultacji z Koordynatorem Fizjoterapii.
15. Pacjent ma prawo, w każdym czasie, zgłaszać problemy lub zastrzeżenia do sposobu udzielania świadczeń zdrowotnych bezpośrednio do prowadzącego proces fizjoterapii Personelu, w przypadku zastrzeżeń do pracy Personelu zgłoszenia kierować należy do Koordynatora Fizjoterapii, a w przypadku, gdy zastrzeżenia dotyczą osoby Koordynatora Fizjoterapii bezpośrednio do Dyrektora Fizjoterapii PEI.

#### § 4

1. Pacjent chcący skorzystać z usług PEI, obowiązany jest zarejestrować się na wizytę. Rejestracji można dokonać telefonicznie, mailowo lub osobiście za pośrednictwem pełnomocnika lub opiekuna prawnego.
2. Niniejszy Regulamin znajduje się na stronie [www.paleyeeurope.com](http://www.paleyeeurope.com) oraz w rejestracji PEI. Jeden egzemplarz Regulaminu podpisany przez Pacjenta będzie przechowywany w dokumentacji PEI. Na prośbę Pacjenta może być mu wydana kserokopia Regulaminu.
3. Każdy Pacjent informowany jest o terminie i miejscu umówionej wizyty podczas rozmowy rejestracyjnej lub w formie mailowej lub potwierdzeniem SMS.
4. Wizyta Pacjenta jest zapisywana w systemie informatycznym PEI.
5. W rejestracji PEI, poza możliwością ustalenia terminu wizyty, Pacjent może uzyskać informacje na temat świadczonych usług, czasu zabiegów, form i terminów zapisu, wymaganych dokumentów i skierowań potrzebnych do przyjęcia, wyników badań niezbędnych podczas wizyty, zasad udostępniania dokumentacji medycznej, form i sposobów płatności oraz cennika.
6. PEI świadczy usługi fizjoterapii odpłatnie.
7. Zabiegi fizjoterapii realizowane są na podstawie indywidualnego rozliczenia z Pacjentem poprzez zakup konkretnej usługi lub pakietu. Pacjent jest każdorazowo informowany o całkowitych kosztach usługi. Wysokość opłat za poszczególne usługi realizowane przez PEI określa „Cennik” znajdujący się na stronie [www.paleyeeurope.com](http://www.paleyeeurope.com) oraz rejestracji PEI.
8. Rozliczenie następuje na podstawie paragonu, rachunku wystawianego na podstawie paragonu lub faktury bez VAT.
9. Pacjenci zobowiązani są do zgłaszania się do rejestracji w ustalonym terminie. Ze względów organizacyjnych niezbędne jest zachowanie punktualności przybycia na umówioną wizytę – zalecane jest przybycie z 15 minutowym wyprzedzeniem.
10. W przypadku gdy Pacjent nie może stawić się w ustalonym terminie lub gdy zrezygnował z procesu fizjoterapii lub z zaplanowanej konsultacji zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym PEI mailowo na adres [recepca@paleyeeurope.com](mailto:recepca@paleyeeurope.com) lub telefonicznie pod numerem **786 836 384** bez negatywnych skutków finansowych dla Pacjenta:
  - a) W przypadku konsultacji fizjoterapeutycznej – odwołanie wizyty musi nastąpić najpóźniej **5 dni roboczych** przed planowanym terminem wizyty
  - b) W przypadku fizjoterapii indywidualnej lub fizjoterapii w ramach pakietu – odwołanie wizyty musi nastąpić najpóźniej **do godziny 17:00** w poprzedzającym wizytę dniu roboczym

W przypadku późniejszego zgłoszenia rezygnacji z usługi lub całkowitego braku jej odwołania – PEI ma prawo obciążyć pacjenta kosztem w wysokości 100 % wysokości kwoty, którą uiszczył on już na poczet wizyty. Odwołanie wizyty może nastąpić w formie telefonicznej, mailowej lub SMS - em.

W przypadku spóźnienia na wizytę, czas wizyty zostaje skrócony odpowiednio do spóźnienia.

11. Spóźnienie przekraczające połowę czasu umówionej wizyty uprawnia PEI do naliczenia pełnej opłaty zgodnie z Cennikiem, a w przypadku korzystania z uprzednio wykupionego pakietu – odliczenia kosztu tej wizyty od ceny całego pakietu.
12. W razie wystąpienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili ustalania terminu wizyty, a które uniemożliwiają odbycie wizyty, Pacjent zostanie poinformowany telefonicznie lub w inny dostępny sposób - o zmianie terminu. Lecząc w tym przypadku ma mieć miejsce natychmiastowe (lub automatyczne) - potwierdzenie przez Pacjenta - przyjęcia takiej informacji od PEI.

#### § 5

1. PEI prowadzi w systemie elektronicznym Kartę Pacjenta zawierającą wywiad z Pacjentem oraz w wersji papierowej kserokopie dokumentacji medycznej Pacjenta korzystającego z zabiegów fizjoterapii i zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokumentacja medyczna udostępniana jest w szczególności na ustny (telefoniczny), mailowy, SMS - owo lub pisemny wniosek - z tym, że poza zgłoszeniem telefonicznym - wszystkie pozostałe formy tego wniosku winny mieć potwierdzenie ich zgłoszenia, dokonane w identycznej formie, w jakiej zostały zgłoszone do PEI. Dokumentacja taka może być udostępniona:
  - a. Pacjentowi, którego ta dokumentacja dotyczy, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie pisemnie upoważnionej przez Pacjenta, za okazaniem dowodu tożsamości;
  - b. podmiotom uprawnionym na podstawie obowiązujących przepisów, w szczególności: podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych, 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; podmiotom, o których mowa w art. 119 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia;
  - c. ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
  - d. uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
  - e. organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
  - f. zakładom ubezpieczeń, za zgodą Pacjenta;
3. Upoważnienie, o którym mowa w ust. 2 lit. a) winno wyraźnie (literalnie) wskazywać, że dotyczy dostępu do dokumentacji medycznej danego Pacjenta.
4. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
  - a. do wglądu lub pobrania kopii - w siedzibie PEI,
  - b. poprzez sporządzenie jej kopii i przekazanie osobiste - pytającemu,
  - c. poprzez sporządzenie jej odpisów lub wyciągów i przesłanie pocztą lub kurierem,
  - d. za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej - z zachowaniem przepisów Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisów Rozporządzenia Ministra Zdrowia z 6.04.2020 r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej rozpowszechniania. W przypadku udostępnienia tej dokumentacji drogą elektroniczną - dla zachowania jej poufności i bezpieczeństwa - PEI przed jej przekazaniem osobie pytającej ma prawo zadania drogą elektroniczną (lub listowną) - osobie pytającej - kilku pytań kontrolnych dla ostatecznego upewnienia się, że pytający ma prawo do uzyskania takich informacji. W przypadku braku możliwości udzielenia takich informacji drogą elektroniczną (lub listowną) - PEI obowiązane jest przekazać pytającemu taką informację - w ten sam sposób, w jaki pytanie to zostało zadane PEI.
5. W sytuacjach określonych w przepisach dokumentacja może być wydana z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu i za pokwitowaniem.
6. Wszelkie dane lub dokumentacja odebrana przez PEI od Pacjenta przetwarzane są zgodnie z odpowiednimi przepisami, w tym RODO.
7. Decyzję o udostępnieniu dokumentacji medycznej podejmuje dyrektor medyczny PEI lub odpowiednio upoważniona przez Dyrektora Medycznego osoba.

8. W przypadku, gdy udostępnienie dokumentacji nie jest możliwe, odmowa wraz z podaniem przyczyny wymaga zachowania formy pisemnej.
9. Za sporządzenie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej PEI nie pobiera od Pacjenta żadnych opłat.
10. PEI może udzielać innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą informacji związanych z Pacjentem w przypadku gdy:
  - a. Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy na piśmie,
  - b. zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia Pacjenta lub innych osób;
  - c. zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o Pacjencie, związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń;
  - d. obowiązujące przepisy prawa tak stanowią.
11. Współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie przekazywania dokumentacji medycznej oraz informacji o stanie zdrowia Pacjenta odbywa się z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

## § 6

1. Każdy Pacjent korzystający z usług PEI oraz osoby towarzyszące zobowiązane są do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu, z uwzględnieniem późniejszych zmian jego treści (jeżeli Pacjent potwierdził na piśmie ich otrzymanie), a także zasad porządkowych obowiązujących w PEI, a nie wynikających bezpośrednio z treści Regulaminu. Dotyczy to również zaleceń umieszczonych na tablicach informacyjnych, na drzwiach wejściowych, w rejestracji lub przekazywanych ustnie przez Personel.
2. Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu dostępny jest na stronie [www.paleyurope.com](http://www.paleyurope.com) oraz w rejestracji PEI.
3. W siedzibie PEI obowiązuje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających.
4. Pacjenci przebywający na terenie siedziby PEI zobowiązani są do poszanowania mienia będącego jego własnością oraz należącego do innych Pacjentów, jak również do zachowania czystości w pomieszczeniach, z których korzystają.
5. PEI nie ponosi odpowiedzialności za mienie Pacjenta pozostawione bez zabezpieczenia, nie zamknięte w wyznaczonych do tego szafkach. PEI obowiązany jest przygotować dla pacjentów wystarczającą ilość bezpiecznie zamykanych szafek - na ich ubrania i rzeczy osobiste. Wszelkie rzeczy wartościowe (np.: zegarki, biżuteria, drogie urządzenia elektroniczne itp.) - jeżeli są zdejmowane z ciała Pacjenta - winny być oddane za pokwitowaniem - na przechowanie do Recepcji PEI.
6. Pacjenci nie mogą samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury służącej do zabiegów fizjoterapeutycznych, wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia bez zgody Personelu i zakłócać realizacji zabiegów innych Pacjentów.
7. W przypadku urazów, kontuzji czy komplikacji zdrowotnych powstałych w wyniku niezastosowania się do zaleceń czy instrukcji Personelu - PEI nie ponosi odpowiedzialności za tego typu zdarzenia i sytuacje. Powyższe dotyczy także wymienionych wcześniej sytuacji zatajenia lub pominięcia istotnych informacji o stanie zdrowia Pacjenta - przed Personelem PEI.
8. Osoby naruszające porządek lub przepisy Regulaminu mogą zostać poproszone o opuszczenie placówki PEI. W takim przypadku poniosą one konsekwencje finansowe w postaci utraty uiszczonych przez nich już opłaty za zabieg zaplanowany w danym dniu.