

REGULAMIN GABINETU

Podstawy prawne funkcjonowania:

Gabinet działa w ramach : FizjoVital Mateusz Kurek – gabinet fizjoterapii specjalistycznej

Siedziba: 40-555 Katowice, ul. Rolna 18 (parter)

NIP: 634-297-29-04

REGON: 385408783

NR KS. REJ: 000000265614

1. Cele i podstawowe zadania gabinetu

- Celem gabinetu jest udzielanie świadczeń terapeutycznych.
- Do zadań z zakresu terapii należy:
 - wykonywanie zabiegów leczniczych z zakresu kinezyterapii oraz metod specjalnych
 - wykonywanie masażu
 - wykonywanie świadczeń z zakresu fizjoterapii
 - wykonywanie świadczeń z zakresu integracji sensorycznej
 - wykonywanie świadczeń z zakresu logopedii, neurologopedii, surdologopedii
- Doskonalenie zawodowe personelu.
- Dbanie o bezpieczeństwo pacjenta i personelu.

2. Przebieg procesu udzielania świadczeń

- Gabinet organizuje terapię w sposób zapewniający pacjentom najbardziej dogodną formę.
- W uzasadnionych przypadkach świadczenia mogą być udzielane w domu pacjenta.
- Terapeuta na podstawie zebranego wywiadu i badania proponuje rodzaj i czas trwania terapii.
- Pacjent /opiekun prawny wyraża zgodę na piśmie na proponowane postępowanie terapeutyczne.
- Terapeuta ma prawo wymagać przeprowadzenia dodatkowych badań.
- Terapeuta ma prawo odmówić podjęcia się czynności terapeutycznych.
- Terapeuta ma prawo zakończyć cykl terapeutyczny z powodu braku wystarczającej dokumentacji medycznej potrzebnej do kontynuowania lub rozwinięcia terapii, a także gdy pacjent wykazuje się brakiem inicjatywy, brakiem systematyczności, nie stosowaniem się do zaleceń terapeuty i do przebiegu zaplanowanego cyklu terapeutycznego.
- Terapeuta ma prawo anulować wizytę w przypadku, gdy spóźnienie się pacjenta przekracza 15 minut. W przypadku spóźnienia się pacjenta, poniżej 15 minut, czas wizyty jest pomniejszony.
- Gabinet prowadzi dokumentację medyczną świadczeń oraz zapewnia ochronę danych zawartych w tej dokumentacji zgodną z wymogami RODO
- Gabinet może udostępnić dokumentację medyczną:
 - pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej, przez pacjenta,
 - zakładowi opieki zdrowotnej i osobom wykonującym zawód medyczny poza zakładami opieki zdrowotnej, jeśli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych
 - innym upoważnionym organom

3. Zasady określania grafiku rezerwacji

Czas określony w systemie rezerwacji jest czasem blokowym, czas wizyty może być krótszy. W przypadku spóźnienia się pacjenta, czas trwania wizyty ulega skróceniu.

4. Zasady rezerwowania wizyt

Rejestracja pacjentów odbywa się w sposób telefoniczny / internetowy / na wizycie. Pacjent jest zobowiązany do podania swoich danych osobowych oraz wszystkich innych, które mogą być wymagane do elektronicznej dokumentacji medycznej, zgodnie z wymogami P1. Jest to warunek konieczny, niezbędny do wykonania świadczenia. **Pacjent jest zobowiązany** do samodzielnego rezerwowania wizyt w celu podtrzymania zakładanego schematu terapii. Ilość oraz częstotliwość wizyt powinna być określona przez terapeutę.

5. Formy płatności za wizytę

Ze względu na sytuacje z brakiem obecności ze strony pacjentów na wizycie lub zmianą terminu/ odwoływania na krótko przed nastaniem wizyty, każda wizyta (rezerwacja) objęta jest przedpłatą. Jest to

warunek konieczny.

- informujemy, że podtrzymanie rezerwacji następuje po jej opłaceniu w formie przedpłaty,
- w przypadku braku opłacenia, rezerwacja zostanie automatycznie odwołana przez system.

Ważna informacja techniczna: W przypadku automatycznego odwołania wizyty z powodu braku płatności, system nie wysyła powiadomień o odwołanej wizycie, z kolei potwierdzenie wizyty traci ważność (wymogiem jest opłacenie). W związku z tym sugerujemy sprawdzić czy odpowiednie środki zostały pobrane oraz czy Państwa wizyta widnieje w aplikacji.

Zasady:

- odwołanie / przełożenie wizyty na więcej niż 24 godziny przed wizytą: przedpłata: jest automatycznie zwracana lub przekazywana na nowy termin
- odwołanie / przełożenie wizyty na krócej niż 24 godziny przed wizytą: przedpłata: kwota zostaje zatrzymana i nie podlega zwrotowi ani przekazaniu na inną wizytę.
- brak obecności na wizycie: przedpłata: kwota zostaje zatrzymana i nie podlega zwrotowi ani przekazaniu na inną wizytę.

Faktury: Pacjent ma prawo poprosić o wystawienie faktury, jednak powinien poinformować o tym terapeutę jak najszybciej. Faktura jest wystawiana na podstawie paragonów. W przypadku ich zgubienia przez pacjenta, informujemy o braku możliwości wystawienia faktury, ponieważ nie dysponujemy możliwością wydruku paragonów z historii kasy fiskalnej. Faktura musi dotyczyć konkretnych, zrealizowanych usług (w okresie do 3 miesięcy) oraz dotyczyć konkretnej osoby (zawarty jest numer PESEL).

6. Tryb postępowania reklamacyjnego

Pacjenci mają prawo do złożenia wniosków w sprawie skarg czy reklamacji. Wniosek taki należy złożyć w formie mailowej wraz z danymi pacjenta, podpisem oraz dokładnym opisem na adres : fizjodental.katowice@gmail.com . Po złożeniu takiego wniosku, zostanie on rozpatrzony w ciągu 14 dni od daty jego otrzymania na wskazany wyżej adres mailowy, nie uwzględniając ewentualnych dni urlopowych.

7. Ogólne zasady panujące w gabinecie

- Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za pozostawienie rzeczy wartościowych na terenie gabinetu, jak i w jego pobliżu. W przypadku posiadania rzeczy cennych, uprasza się o zabranie ich ze sobą.
- Za wyjątkiem poczekalni, poruszanie się w obuwiu zmiennym jest obowiązkowe. W przypadku braku obuwia zmiennego, terapeuta ma prawo poprosić pacjenta o wejście do gabinetu bez obuwia.
- Pierwsza wizyta jest z przeznaczeniem zebrania wywiadu oraz wykonania diagnostyki – w poszczególnych przypadkach terapeuta zastrzega sobie prawa do odmówienia wykonania terapii lub zasugerowania konsultacji z innym specjalistą. Jeśli czas pozwala, terapeuta może rozpocząć wstępną terapię.
- Czas określony w systemie rezerwacji jest czasem blokowym, czas wizyty może być krótszy.
- W przypadku spóźnienia przez pacjenta, wizyta nie zostanie przedłużona ze względu na kolejnych pacjentów.
- W przypadku pacjentów niepełnoletnich, obecność rodzica lub opiekuna prawnego na terenie gabinetu podczas trwania terapii jest obowiązkowa. • Terapeuta ma prawo do zakończenia całej terapii w przypadku, gdy pacjent: odwołuje / przekłada / nie pojawia się na wizytach / nie opłaca umówionych wizyt terminowo (jeśli było to wymagane), nie umawia wizyt w określonym przez terapeutę okresie, nie wykazuje inicjatywy; nie wykonuje zadanych ćwiczeń; wydłuża cykl terapeutyczny swoją nieobecnością, brakiem terminowości oraz brakiem systematyczności, nie posiada wymaganej dokumentacji medycznej koniecznej do przeprowadzenia, kontynuacji, rozwinięcia terapii.
- Pacjent ma prawo do zrezygnowania z terapii, bez zwrotu kosztów za wizyty zrealizowane.
- Pacjent ma prawo do zrezygnowania z terapii, bez zwrotu kosztów za pakiet, niezależnie czy został on w pełni zrealizowany czy nie.
- Gabinet zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu bez konieczności zaaneksowania. Informujemy, że zasady oraz ważne informacje zamieszczone są także na stronie internetowej.

8. Prawa i obowiązki pacjenta

- W czasie korzystania z usług pacjent ma prawo do:
 - poszanowania godności,
 - świadczeń wykonywanych przez personel chyba, że istnieją przeciwwskazania,
 - rzetelnej informacji o stanie zdrowia,
 - pełnej dyskrecji dotyczącej jego osoby,
 - pełnej informacji o proponowanych metodach leczenia,
 - pomocy i wyjaśnień o sposobie przygotowania zabiegów.

- Do obowiązków pacjenta należy:
 - przestrzeganie zasad higieny osobistej,
 - posiadanie obuwia zmiennego podczas wszystkich usług wykonywanych w gabinecie,
 - posiadanie stroju sportowego podczas terapii (jeśli jest to wymagane),
 - przestrzeganie zaleceń lekarza, terapeuty, specjalisty,
 - okazanie dodatkowych wyników badań,
 - przedstawienie pełnych informacji o stanie zdrowia, ewentualnych przeciwwskazaniach,
 - przestrzeganie zasad bezpieczeństwa,
 - wypisanie dokumentacji, która jest niezbędna do odbycia pierwszej wizyty.

- Pacjent korzystający z usług zobowiązany jest do:
 - wykonywania poleceń terapeuty, specjalisty,
 - stosowania się do zaleceń,
 - umawiania wizyt w sposób samodzielny zgodnie z określonym/sugerowanym schematem,
 - wykazania inicjatywy, terminowości, systematyczności,
 - posiadania obuwia zmiennego,
 - posiadania stroju sportowego jeśli terapia tego wymaga.

- Pacjent ma prawo do zrezygnowania z terapii, bez zwrotu kosztów za wizyty zrealizowane.
- Pacjent ma prawo do zrezygnowania z terapii, bez zwrotu kosztów za pakiet, niezależnie czy został on w pełni zrealizowany czy nie.

9. Prawa personelu

- Personel ma prawo do odmówienia wykonywania terapii w poszczególnych przypadkach.
- Personel ma prawo do zakończenia usługi/terapii w przypadku braku wymaganej dokumentacji medycznej, niezbędnej do kontynuowania lub rozwinięcia terapii lub w sytuacji, w której jej rozwinięcie może narazić pacjenta na ubytek na zdrowiu.
- Personel ma prawo do zakończenia terapii w przypadku:
 - przekładania, odwoływania wizyt,
 - umawiania się w innych w innych terminach niż te sugerowane,
 - braku inicjatywy, terminowości, systematyczności oraz sztucznego wydłużania terapii.
- W przypadku spóźnienia się pacjenta, którego czas przekracza 15 minut, personel ma prawo anulować wizytę z zatrzymaniem pełnej kwoty.
- W przypadku, gdy spóźnienie się pacjenta nie przekracza 15 minut, czas trwania wizyty zostanie pomniejszony.
- Jeżeli pacjent nie pojawi się na wizycie lub odwoła ją tego samego dnia lub dokonuje innych zmian, personel ma prawo do zatrzymania przedpłaty.

Informujemy, że gabinet zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu bez konieczności zaaneksowania. Informujemy, że zasady oraz ważne informacje zamieszczone są także na stronie internetowej.