

Regulamin Gabinetu Fizjoterapii Prosalus w Gdańsku

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), Magdalena Elimer prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Prosalus Fizjoterapia Magdalena Elimer z siedzibą w Sopocie, zwana dalej „Prosalus”, ustala niniejszy Regulamin w zakresie prezentowania informacji, w tym także informacji handlowej, za pośrednictwem Serwisu [www. prosalus-fizjoterapia.pl](http://www.prosalus-fizjoterapia.pl) oraz w zakresie świadczenia usług fizjoterapeutycznych w Gabinetecie.
2. Regulamin w zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną określa rodzaj, zakres i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną. Świadczenie usług drogą elektroniczną oznacza wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.). W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
3. Regulamin określa zasady świadczenia przez Prosalus, w ramach wykonywania zawodu fizjoterapeuty, usług fizjoterapeutycznych na rzecz Pacjentów, w szczególności zakres usług, miejsce świadczenia usług, organizację i przebieg obsługi Pacjenta, zasady rejestracji, organizację procesu świadczenia usług, zasady udostępniania dokumentacji medycznej, przepisy porządkowe, tryb składania skarg i wniosków.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.
5. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej [www. prosalus-fizjoterapia.pl](http://www.prosalus-fizjoterapia.pl) w formie, która umożliwi jego pobranie, odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie. Regulamin jest także udostępniany w recepcji Gabinetu Prosalus.
6. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
7. Językiem stosowanym w relacjach, których dotyczy niniejszy Regulamin, jest język polski.

§ 2.

Definicje

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

- a) Regulamin – Regulamin świadczenia usług przez Magdalenę Elimer prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Prosalus Fizjoterapia Magdalena Elimer z siedzibą w Sopocie, ul. Armii Krajowej 116a/2,
- b) Prosalus – Magdalena Elimer prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Prosalus Fizjoterapia Magdalena Elimer,
- c) Gabinet - miejsce świadczenia usług fizjoterapeutycznych przez Prosalus w Gdańsku ul. Reymonta 1,
- d) Pacjent – każda osoba korzystająca z usług świadczonych przez Prosalus, niezależnie od tego czy jest to osoba zdrowa czy chora. Osoba, która nie ukończyła 16 roku życia, przed skorzystaniem z jakiegokolwiek usługi musi przedłożyć pisemną zgodę rodzica lub opiekuna

- ustawowego,
- e) Dokumentacja medyczna – dokumentacja medyczna Pacjenta w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. Nr 52, poz. 417, z późn. zm.),
 - f) Personel – osoby, które świadczą pracę lub współpracują na podstawie zawartej z Prosalus umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, jak również praktykanci odbywający praktyki lub staże zawodowe,
 - g) Użytkownik – każda osoba, która korzysta z serwisu www.prosalus-fizjoterapia.pl
 - h) 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,
 - i) Dane Osobowe - wszelkie informacje o Użytkowniku, pozwalające na zidentyfikowanie osoby w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa,
 - j) Serwis - Serwis - system stron WWW udostępnionych na serwerze internetowym pod adresem <https://www.prosalus-fizjoterapia.pl> stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami.

§ 3.

Warunki techniczne świadczenia usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu, Użytkownik zobowiązany jest dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymagania: przeglądarka umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera stronę internetową www.prosalus-fizjoterapia.pl z włączoną opcją akceptowania plików cookies.
2. W razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust. 1, Prosalus nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania serwisu i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych usług.
3. Koszty wynikające z posługiwania się przez Użytkownika środkami porozumiewania się na odległość (koszty połączenia z Internetem, połączeń telefonicznych) celem korzystania z usług Serwisu ponosi Użytkownik zgodnie z cennikami dostawców, z których usług korzysta.

§4.

Cele i zadania Prosalus

1. Celem działania Prosalus jest przede wszystkim świadczenie przez wykwalifikowaną kadrę na rzecz Pacjenta indywidualnie dobranych usług, w szczególności usług z zakresu fizjoterapii, jak również prezentowanie informacji, w tym także informacji handlowej.
2. Do zadań Prosalus należy w szczególności zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług fizjoterapeutycznych, przestrzeganie etyki zawodowej, zapewnienie efektywnych i uznanych metod fizjoterapeutycznych, świadczenie usług ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa i potrzeb Pacjentów oraz przestrzeganie praw Pacjenta, działania promujące profilaktykę zdrowia.

§5.

Zakres i miejsce świadczenia usług

1. Prosalus świadczy usługi w zakresie kompleksowej fizjoterapii w pomieszczeniach w Gabinetecie.
2. Wszystkie pomieszczenia Gabinetu odpowiadają wymaganiom odpowiednim do rodzaju oraz zakresu świadczonych usług.

§6.

Organizacja i przebieg obsługi Pacjenta

1. Wszystkie usługi realizowane w Gabinetcie są wykonywane z należytą starannością, w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom zawodowym i sanitarnym.
2. 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.
3. Pacjent chcący skorzystać z usług Gabinetu, obowiązany jest zarejestrować się na wizytę. Rejestracji można dokonać telefonicznie, mailowo lub osobiście/za pośrednictwem pełnomocnika lub opiekuna prawnego.
4. Pacjent korzystający z usług Prosalus zobowiązany jest złożyć pisemne oświadczenie o zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem. Regulamin znajduje się na stronie www.prosalus-fizoterapia.pl oraz w recepcji Gabinetu.
5. Każdy Pacjent informowany jest o terminie i miejscu umówionej wizyty, a w przypadku osobistej rejestracji informację o terminie otrzymuje na piśmie.
6. Wizyta Pacjenta jest zapisywana w programie komputerowym do obsługi pacjentów Versum. Program ten 24 godziny przed terminem wizyty wysyła Pacjentowi przez SMS przypomnienie o terminie wizyty.
7. W punkcie rejestracji, 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.
8. Pacjent ma obowiązek poinformować personel o stanie swojego zdrowia w sposób wyczerpujący. Jakikolwiek urazy powstałe w skutek zatajenia przez Pacjenta informacji o stanie zdrowia nie mogą być podstawą roszczenia wobec Prosalus.
9. Pacjenci zobowiązani są do zgłaszania się w punkcie rejestracji w ustalonym terminie. Ze względów organizacyjnych niezbędne jest zachowanie punktualności zgłoszeń.
10. W przypadku gdy Pacjent nie może stawić się w ustalonym terminie lub gdy zrezygnował z usługi fizjoterapii, obowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Gabinet w każdy dostępny sposób.
11. W razie wystąpienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili ustalania terminu wizyty, a które uniemożliwiają jego dotrzymanie, Pacjent jest informowany telefonicznie lub w inny dostępny sposób o zmianie tego terminu.
12. W trakcie realizacji świadczenia Pacjent ma prawo do uzyskania przystępnej 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, delikatnego traktowania przez personel, usług wykonywanych przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, pełnej dyskrekcji dotyczącej jego osoby, wyjaśnień o sposobie przygotowania do zabiegów.
13. Pacjent ma obowiązek poinformować personel o ewentualnych urazach, stanach bólowych powstałych wskutek przeprowadzanej fizjoterapii, gdyż może mieć to istotny wpływ na zakres/przebieg dalszej fizjoterapii.
14. Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody na świadczenie określonych usług fizjoterapeutycznych lub odmowy takiej zgody po uzyskaniu odpowiedniej informacji.
15. Jeżeli stan Pacjenta na to nie pozwala, personel może odmówić wykonania usługi.
16. Do obowiązków Pacjenta należy w szczególności przestrzeganie zasad higieny osobistej, posiadanie obuwia zmiennego podczas wszystkich zabiegów, zaopatrzenie w ręcznik kąpielowy gdy zabiegi tego wymagają, posiadanie stroju sportowego podczas fizjoterapii,

przestrzegania zaleceń fizjoterapeuty, poinformowania personelu o aktualnym stanie zdrowia i przebytych schorzeniach, przestrzegania zasad bezpieczeństwa

§7.

Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Prosalus świadczy usługi fizjoterapeutyczne odpłatnie.
2. Wysokość opłat za poszczególne usługi realizowane przez Prosalus określa „Cennik” znajdujący się na stronie www.prosalus-fizjoterapia.pl oraz w recepcji Gabinetu.
3. Usługi fizjoterapeutyczne odpłatne realizowane są na podstawie indywidualnego rozliczenia z Pacjentem poprzez zakup konkretnej usługi. Pacjent jest każdorazowo informowany o całkowitych kosztach usługi.
4. Rozliczenie następuje na podstawie paragonu, rachunku wystawianego na podstawie paragonu lub faktury bez VAT.

§8.

Zasady udostępniania dokumentacji medycznej

1. Prosalus prowadzi karty pacjenta zawierające wywiad z pacjentem oraz kserokopie dokumentacji medycznej Pacjentów korzystających ze usług fizjoterapeutycznych i zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokumentacja medyczna udostępniana jest w szczególności na pisemny wniosek:
 - a) Pacjenta, którego ta dokumentacja dotyczy, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby 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. Po śmierci Pacjenta, prawo do wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez Pacjenta za życia.
5. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
 - a) do wglądu w siedzibie Prosalus,
 - b) poprzez sporządzenie jej kopii,
 - c) poprzez sporządzenie jej odpisów lub wyciągów.
6. W sytuacjach określonych w obowiązujących przepisach dokumentacja może być wydana z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu i za pokwitowaniem.

7. Dbając o bezpieczeństwo danych osobowych Pacjentów, Prosalus nie pobiera od Pacjenta oryginałów dokumentacji.
8. Decyzję o udostępnieniu dokumentacji medycznej może podjąć wyłącznie Magdalena Elimer, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Prosalus Fizjoterapia Magdalena Elimer.
9. W przypadku, gdy udostępnienie dokumentacji nie jest możliwe, odmowa wraz z podaniem przyczyny wymaga zachowania formy pisemnej.
10. Za sporządzenie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej Prosalus nie pobiera od Pacjenta żadnych opłat.
11. Dokumentacja może zostać wydana wyłącznie na podstawie decyzji osoby uprawnionej i po potwierdzeniu tożsamości osoby odbierającej dokumentację z danymi wnioskodawcy. Wnioskodawca potwierdza osobisty odbiór dokumentacji własnoręcznym podpisem.
12. Na pisemny wniosek osoby uprawnionej dokumentacja może zostać przesłana pocztową przesyłką poleconą za potwierdzeniem odbioru. W takim przypadku na formularzu wydania dokumentacji należy odnotować numer nadawczy i załączyć potwierdzenie nadania oraz zwrotne potwierdzenie odbioru.
13. Prosalus 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.
14. Współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie przekazywania dokumentacji medycznej oraz informacji o stanie zdrowia Pacjentów odbywa się z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności praw Pacjenta.

§9.

Przepisy porządkowe

1. Każdy Pacjent korzystający z usług Prosalus zobowiązany jest do przestrzegania zapisów wynikających z niniejszego Regulaminu, z uwzględnieniem późniejszych zmian jego treści, a także zasad porządkowych obowiązujących w Prosalus, a nie wynikających bezpośrednio z treści Regulaminu, w szczególności umieszczonych na tablicach informacyjnych, na drzwiach wejściowych, w Recepcji, przekazywanych ustnie przez personel.
2. Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu, obejmujący jego wszelkie dotychczasowe zmiany treści, dostępny jest na stronie www.prosalus-fizjoterapia.pl oraz w recepcji.
3. Na terenie Gabinetu istnieje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających.
4. Pacjenci przebywający na terenie Gabinetu zobowiązani są do poszanowania mienia będącego jego własnością oraz należącego do innych Pacjentów, jak również do zachowania czystości w pomieszczeniach, z których korzystają.
5. Za zniszczenia i kradzieże mienia, o którym mowa w ust. 4, Pacjenci ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych.
6. Pacjenci nie mogą samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury służących do realizacji usług fizjoterapeutycznych, wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia bez zgody personelu, zakłócać realizacji usług fizjoterapeutycznych

§10.

Tryb składania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski można składać na piśmie na adres korespondencyjny Prosalus: 80-290 Gdańsk, ul. Reymonta 1 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: gabinet@prosalus-fizjoterapia.pl.
2. Skargi rozpatrywane są w terminie 30 dni roboczych od dnia wpływu. W przypadku złożonej sprawy lub braku możliwości uzyskania stosownych wyjaśnień od personelu spowodowanych czasową ich niezdolnością do pracy, urlopem itp., odpowiedź na skargę może być udzielona w późniejszym terminie. O tym fakcie Pacjent zostaje powiadomiony.

§ 11.

Reklamacje

1. Użytkownik, w związku ze świadczeniem przez Prosalus usług drogą elektroniczną, przez udostępnienie Serwisowi identyfikującego go adresu elektronicznego i zaznaczenie odpowiedniego pola w Serwisie pod klauzulą o przetwarzaniu danych osobowych wyraża zgodę na przesyłanie przez Serwis, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej, skierowanej do Użytkownika informacji handlowej w rozumieniu przepisu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2017.1219 t.j. z dnia 24.06.2017).
2. Materiały, informacje i dane przekazywane Użytkownikowi w ramach informacji handlowej, nie stanowią oferty jakichkolwiek usług, w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U.2017.459 t.j. z dnia 02.03.2017), w szczególności nie stanowią oferty złożonej w postaci elektronicznej.
3. Użytkownik może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem usług drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej: gabinet@prosalus-fizjoterapia.pl. lub pisemnie na adres korespondencyjny Prosalus 80-290 Gdańsk, ul. Reymonta 1.
4. Operator rozpatruje reklamację w terminie 21 dni od dnia jej przesłania przez Użytkownika.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji Prosalus wysyła Użytkownikowi, na podany przez niego adres poczty elektronicznej, informację o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego.

§ 12.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
2. Prosalus zastrzega prawo do zmiany treści niniejszego Regulaminu. O każdorazowej zmianie Regulaminu Prosalus powiadomi Użytkowników poprzez umieszczenie odpowiedniej informacji na stronach Serwisu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie odpowiednio z dniem umieszczenia ich na stronach Serwisu chyba, że w treści informacji o zmianach podano inną datę wejścia w życie.
3. Użytkownik nie wyrażający zgody na zmianę Regulaminu, może w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o zmianach złożyć pisemne oświadczenie o niewyrażeniu zgody na zmianę Regulaminu. Otrzymanie takiego oświadczenia jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania z Serwisu i rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z dniem otrzymania przez Operatora oświadczenia Użytkownika.

§ 13.

Przetwarzanie i ochrona danych osobowych

Dane osobowe Pacjentów są przetwarzane na warunkach określonych w Polityce prywatności, znajdującej się na stronie www.prosalus-fizjoterapia.pl oraz w recepcji Gabinetu.

Regulamin obowiązuje od 25 maja 2018 roku