



## REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTU LECZNICZEGO OSSA MEDICAL CENTER Sp. z o.o.

### I. Postanowienia ogólne

#### § 1.

##### Określenie podmiotu i podstawa działania

1. Regulamin jest ustanawiany dla podmiotu leczniczego działającego pod firmą: OSSA MEDICAL CENTER SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie przy Al. Stanów Zjednoczonych 61, kod pocztowy 04-028, wpisanego do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000653790, NIP: 9522154882, REGON: 366119542, wysokość kapitału zakładowego 15.020.000,00 zł, wpisanego do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego nr księgi 000000250744 dalej jako: „**Podmiot leczniczy**” lub „**Ossa Medical Center**”).
2. Podmiot Leczniczy działa na podstawie:
  - 1) Powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności:
    - a. ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 295 ze zm., dalej jako: „ustawa o działalności leczniczej”);
    - b. ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 849 ze zm., dalej jako: „ustawa o prawach pacjenta”);
  - 2) Wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego;
  - 3) Regulaminu.

#### § 2.

##### Regulamin

1. Niniejszy regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego, dalej jako „**Regulamin**”, określa organizację i porządek udzielania świadczeń zdrowotnych w Podmiocie leczniczym, w tym przez zatrudnione w nim lub współpracujące z nim osoby wykonujące zawody medyczne.
2. Regulamin określa w szczególności:
  - 1) cele i zadania Podmiotu leczniczego;
  - 2) rodzaj działalności leczniczej i zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
  - 3) Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych oraz obserwacja pomieszczeń;
  - 4) Godziny otwarcia zakładu leczniczego;
  - 5) Strukturę organizacyjną zakładu leczniczego i zadania poszczególnych komórek organizacyjnych zakładu leczniczego oraz zasady współdziałania tych komórek;
  - 6) Sposób kierowania komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego;
  - 7) Organizację procesu udzielania świadczeń zdrowotnych;



- 8) Organizacja procesu i zasady udzielania świadczeń nieodpłatnych;
- 9) Organizacja procesu i zasady udzielania świadczeń odpłatnych;
- 10) Sposoby płatności;
- 11) Współpraca z innymi podmiotami;
- 12) Prowadzenie dokumentacji w podmiocie leczniczym oraz wysokość opłat za udostępnianie dokumentacji medycznej;
- 13) Prawa i obowiązki pacjenta, reklamacje.

### § 3.

#### Cele i Zadania Podmiotu leczniczego

1. Celem Podmiotu Leczniczego jest prowadzenie działalności leczniczej na zasadach wskazanych w Regulaminie oraz podejmowanie działań na rzecz ochrony i poprawy stanu zdrowia, w szczególności poprzez organizowanie i udzielanie świadczeń zdrowotnych w trybie ambulatoryjnym i domowym.
2. Do zadań, które mogą być realizowane przez Podmiot leczniczy należą w szczególności:
  - 1) Udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych,
  - 2) Udzielanie świadczeń zdrowotnych w zakresie rehabilitacji w trybie domowym,
  - 3) Udzielanie indywidualnych porad i konsultacji;
  - 4) Diagnostyka i poradnictwo;
  - 5) Współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą;
  - 6) Prognozowanie i organizowanie działalności profilaktyczno-leczniczej;
  - 7) Działania edukacyjne, promocja zdrowia i działania mające na celu profilaktykę zdrowia.

### § 4.

#### Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

1. Podmiot leczniczy wykonuje działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych oraz domowych świadczeń w zakresie rehabilitacji.
2. Podmiot Leczniczy w ramach prowadzonej działalności udziela świadczeń zdrowotnych z zakresu:
  - a. pozostałej opieki ambulatoryjnej (HC.1.3.9.);
  - b. Rehabilitacji ambulatoryjnej ( HC.2.3.)
  - c. Rehabilitacji w domu pacjenta ( HC.2.4.)
  - d. Pozostałej rehabilitacji ambulatoryjnej ( HC.2.9.)
  - e.

### § 5.

#### Miejsce udzielania świadczeń oraz obserwacja pomieszczeń

1. Miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych są pomieszczenia zakładu leczniczego Ossa Medical Center znajdujące się pod adresem: **Ossa 1, 96-200 Rawa Mazowiecka (dalej jako „Zakład Leczniczy”)**.
2. Podmiot leczniczy może udzielać też świadczeń z zakresu rehabilitacji w trybie domowym – bezpośrednio w domach pacjentów.



3. Podmiot leczniczy może świadczyć usługi zdrowotne na rzecz innych podmiotów leczniczych zgodnie z zawartymi umowami.
4. W celu zapewnienia bezpieczeństwa pacjentów i pracowników Podmiotu Leczniczego oraz ochrony mienia, w Zakładzie Leczniczym, w pomieszczeniach ogólnodostępnych, prowadzony jest monitoring za pomocą urządzeń umożliwiających rejestrację obrazu. Nagrania obrazu uzyskane w wyniku monitoringu wykorzystywane są wyłącznie do celów, dla których zostały zebrane, i przechowywane przez okres nie dłuższy niż 15 (piętnaście) dni od dnia nagrania. Po tym okresie uzyskane w wyniku monitoringu nagrania obrazu zawierające dane osobowe podlegają zniszczeniu, o ile zgodnie z przepisami prawa nie jest wymagane ich zachowanie.

#### § 6.

##### Godziny otwarcia

1. Poszczególne komórki organizacyjne Zakładu Leczniczego czynne są w godzinach:
  - a. Ambulatorium ogólne – całodobowo,
  - b. Pracownia (dział) fizjoterapii – w poniedziałki i piątki od 8:00 do 21:00, we wtorki, środki czwartki od 8:00 do 18:00.
2. Informacje o godzinach otwarcia Zakładu Leczniczego są umieszczone w miejscach ogólnie dostępnych dla pacjentów na terenie Zakładu Leczniczego
3. Świadczenia zdrowotne udzielane są w godzinach otwarcia Zakładu Leczniczego.

## **II. Struktura organizacyjna zakładu leczniczego, organizacja i zadania jednostek i komórek oraz zasady współdziałania.**

#### § 7.

##### Struktura organizacyjna i zadania komórek organizacyjnych

1. Podmiot Leczniczy wykonuje działalność leczniczą w trybie ambulatoryjnym w Zakładzie Leczniczym pod nazwą Ossa Medical Center. W Zakładzie Leczniczym wydzielono następujące komórki organizacyjne:
  - 1) Ambulatorium ogólne,
  - 2) Pracownia (dział) fizjoterapii.
2. Podmiot leczniczy wykonuje także działalność w zakresie rehabilitacji w trybie domowym.
3. Do zadań komórek organizacyjnych należy sprawowanie kompleksowej opieki nad pacjentami poprzez wykonywanie świadczeń zdrowotnych w zakresie leczenia ambulatoryjnego oraz rehabilitacji, a w szczególności udzielanie porad i konsultacji lekarskich, kierowanie i przeprowadzanie badań diagnostycznych oraz wykonywanie zabiegów fizjoterapeutycznych.



4. Wszystkie komórki organizacyjne oraz osoby w nich zatrudnione współpracują ze sobą, w celu zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania Podmiotu leczniczego pod względem diagnostyczno-leczniczym oraz administracyjno-gospodarczym.
5. Komórki organizacyjne Zakładu Leczniczego współpracują ze sobą w celu zapewnienia kompleksowej opieki nad pacjentem. Szczegółowe zasady współpracy określa kierownik Podmiotu Leczniczego.
6. Współdziałanie, o którym mowa w ust. 4 i 5, odbywa się z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta.

## § 8.

### Sposób kierowania komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego

1. Działalnością Ossa Medical Center sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jako podmiotu leczniczego, kieruje Zarząd, będący kierownikiem podmiotu leczniczego w rozumieniu przepisów ustawy o działalności leczniczej (dalej jako: „Kierownik”).
2. Kierownik reprezentuje Podmiot leczniczy na zewnątrz oraz podejmuje decyzje dotyczące jego funkcjonowania.
3. Kierownik wykonuje wszelkie prawa i obowiązki nałożone na Podmiot leczniczy powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Kierownik może powoływać kierowników poszczególnych komórek organizacyjnych oraz Dyrektora Zakładu Leczniczego.
5. Kierownik podejmuje decyzje związane z bieżącą działalnością Podmiotu leczniczego, w szczególności dotyczące:
  - a. zarządzania personelem Podmiotu leczniczego, w tym do określania obowiązków, kompetencji i uprawnień poszczególnych osób;
  - b. zatwierdzania procedur, instrukcji i innych wewnętrznych aktów normatywnych
  - c. kierowania pracą podległej części (lub całości) Zakładu Leczniczego;
  - d. rozdziału zadań (w tym zadań stałych) i środków do ich wykonania, z uwzględnieniem ich rangi, priorytetu, kwalifikacji fachowych i obciążenia pracą bieżącą bezpośrednich wykonawców;
  - e. nadzoru nad efektywnością i skutecznością organizacji pracy;
  - f. nadzoru służbowego nad wykonywaniem przez podległych pracowników poszczególnych zadań;
  - g. udzielania wyjaśnień oraz wskazówek zawodowych podległym pracownikom;
  - h. nadzoru nad warunkami pracy pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów dotyczących bezpiecznej higieny pracy oraz bezpieczeństwa przeciwpożarowego;
  - i. przestrzegania oraz nadzorowania przestrzegania przez podległych pracowników przepisów prawa, wewnętrznych aktów normatywnych i obowiązujących norm etycznych;
  - j. występowanie z propozycjami dotyczącymi usprawnienia pracy.
6. W Zakładzie Leczniczym funkcjonują następujące stanowiska medyczne:
  - a. Lekarz,
  - b. Fizjoterapeuta,
  - c. Technik masażysta,
  - d. Ratownik medyczny.



### III. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych oraz organizacja przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

#### § 9.

#### Organizacja świadczeń zdrowotnych

1. Podmiot leczniczy organizuje świadczenia zdrowotne w sposób zapewniający pacjentom najdogodniejszą formę korzystania ze świadczeń.
2. W przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych uwzględnia się:
  - 1) prawa i obowiązki pacjenta wynikające z obowiązujących przepisów prawa;
  - 2) wymogi określone w obowiązujących przepisach prawa;
  - 3) zasady wynikające z procedur i standardów postępowania wdrożonego w Podmiocie leczniczym;
  - 4) zasady wynikające z obowiązujących standardów medycznych.
3. Podmiot leczniczy i jego pracownicy zobowiązują się zachować w tajemnicy informację związaną z pacjentem, a uzyskaną w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych.
4. Podmiot Leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych:
  - a. nieodpłatnie w przypadku świadczeń udzielanych w ramach podpisanej przez Podmiot leczniczy umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia,
  - b. odpłatnie zgodnie z cennikiem świadczenia usług wskazanym na [www.ossamedicalcenter.pl](http://www.ossamedicalcenter.pl) jak i w recepcji Zakładu Leczniczego.
5. Udzielanie świadczeń jest tak zorganizowane, aby nie ograniczać dostępności do świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych osobom uprawnionym do świadczeń bezpłatnych, w sposób nienaruszający zawartej przez Podmiot leczniczy umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia.
6. Ossa Medical Center zapewnia pacjentom rezerwację usług na podstawie zgłoszenia osobistego:
  - a. Bezpośrednio recepcji,
  - b. telefonicznego
  - e. przez rejestrację on-line.

W celu dokonania rezerwacji pracownik recepcji odnotowuje dane pacjenta i ewentualnie kod skierowania (w przypadku wizyt w ramach NFZ).
7. Świadczenia zdrowotne udzielane są w terminie uzgodnionym z pacjentem, w ramach dostępnych wolnych terminów świadczenia usług w Zakładzie Leczniczym.
8. W przypadku zmiany terminu wizyty pracownik rejestracji kontaktuje się z pacjentem i ustala nowy termin i godzinę świadczenia.
9. W dniu wizyty pacjent zgłasza się do rejestracji, skąd kierowany jest do odpowiedniego gabinetu (nie dotyczy rehabilitacji w trybie domowym).
10. Przed każdym zabiegiem pacjent zobowiązany jest do wypełnienia Ankiety do celów przeprowadzenia zabiegów fizjoterapeutycznych zgodnie z prawdą, nie zatajając żadnych faktów, które mogą mieć wpływ na przebieg leczenia oraz opisując wszelkie przeciwwskazania do odbycia świadczeń. Ankieta omawiana jest z fizjoterapeutą w trakcie pierwszej wizyty przed zabiegami.



## §10.

### Organizacja procesu i zasady udzielania świadczeń nieodpłatnych

1. Podmiot leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych bezpłatnie dla pacjentów zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym w szczególności z ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. z 2004 r. nr 210, poz. 210 z późn. zm.), na mocy podpisanej umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia (NFZ).
2. Pacjenci korzystający ze świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych są zobligowani do udokumentowania prawa do tych świadczeń. W przypadku braku tych uprawnień, świadczenie może zostać udzielone pacjentowi odpłatnie (cennik).
3. Podmiot udziela świadczeń każdego dnia w godzinach otwarcia Zakładu Leczniczego, zgodnie z harmonogramem przyjęć.
4. Podmiot leczniczy umieszcza na liście oczekujących oraz w harmonogramie przyjęć pacjenta, wyznaczając odpowiedni termin udzielenia świadczenia.
5. Kolejność udzielenia świadczeń zdrowotnych ustalana jest na podstawie opartych na aktualnej wiedzy medycznej kryteriów medycznych:
  - a) przypadek pilny, który stwierdza się u pacjenta, jeżeli istnieje konieczność pilnego udzielenia świadczenia ze względu na dynamikę procesu chorobowego i możliwość szybkiego pogorszenia stanu zdrowia lub znaczącego zmniejszenia szans na powrót do zdrowia.
  - b) przypadek stabilny, który stwierdza się u pacjenta w przypadku innym niż przypadek nagły (nie został opisany) i przypadek pilny.
6. W celu otrzymania danego świadczenia opieki zdrowotnej pacjent może wpisać się na jedną listę oczekujących w jednym podmiocie leczniczym.
7. Pacjent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Podmiot leczniczy o braku możliwości pojawienia się w wyznaczonym terminie bądź o rezygnacji z wyznaczonego terminu.
8. W przypadku niezgłoszenia się na ustalony termin udzielenia świadczenia, pacjent podlega skreśleniu z listy oczekujących, chyba że uprawdopodobni, że niezgłoszenie się nastąpiło z powodu siły wyższej.
9. Pacjenci zobowiązani są do przychodzenia punktualnie na wyznaczone zabiegi.

## §11.

### Organizacja procesu i zasady udzielania świadczeń zdrowotnych odpłatnych

1. Podmiot leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych także odpłatnie, zgodnie z cennikiem świadczenia usług wskazanym na stronie [www.ossamedicalcenter.pl](http://www.ossamedicalcenter.pl) jak i w recepcji Zakładu Leczniczego.
2. Przed każdym zabiegiem pacjent musi odbyć nieodpłatną konsultację fizjoterapeutyczną w Zakładzie Leczniczym lub u osoby wykonującej dany zabieg, kwalifikującą go do wybranego zabiegu.





3. Stosownie do cennika, zabiegi sprzedawane są jako pojedyncze usługi lub jako karnety pięciu lub dziesięciu takich samych zabiegów, do wykorzystania w określonym terminie czasu, wskazanym w pkt. 9 (dalej jako „Karnety”).
4. Wszystkie zabiegi jak i Karnety muszą być opłacone z góry, w sposób wskazany w §12 poniżej.
5. Karnet nie podlega zwrotowi. Niewykorzystane usługi/zabiegi w dacie ważności Karnetu nie stanowią podstawy do zwrotu pieniędzy lub przedłużenia ważności Karnetu.
6. Nie ma możliwości zawieszenia terminu ważności Karnetu.
7. Wykupione usługi wchodzące w skład Karnetu nie mogą zostać zamienione na inne usługi medyczne, inne świadczenia oraz nie podlegają wymianie na gotówkę.
8. Karnety są imienne i może korzystać z nich jedynie osoba wskazana przy zakupie Karnetu jako pacjent.
9. Ważność Karnetu to 6 miesięcy od daty zakupu.
10. W przypadku zakupu Karnetu zabiegi należy rozpocząć w przeciągu 1 miesiąca od daty zakupu Karnetu. W razie uchybienia temu terminowi, Podmiot leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za ewentualny brak możliwości wykonania zabiegu i realizacji karnetu z uwagi na brak wolnych terminów.
11. Podmiot leczniczy może wydawać inne niż Karnety dokumenty przedpłacone uprawniające do korzystania z usług Zakładu Leczniczego (takie jak np. bony, Vouchery, itp.), na zasadach określonych w odrębnych regulaminach.
12. Odwołanie wizyty jest możliwe najpóźniej na 48 godzin przed planowaną wizytą. W przypadku odwołania wizyty po upływie tego czasu, dana usługa zostaje uznana jako zrealizowana. Wyjątek stanowi przedstawienie zwolnienia lekarskiego, które udokumentuje niemożliwość wykonania zabiegu i usprawiedliwi nieobecność na umówionej wizycie.
13. Wraz z zakupem usług komercyjnych pacjent oświadcza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

#### § 12.

##### Sposoby płatności

1. Pacjent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za odpłatne świadczenia zdrowotne przed spełnieniem tych świadczeń.
2. Dostępnymi formami płatności w Zakładzie Leczniczym są:
  - 1) płatności gotówkowe;
  - 2) karta płatnicza,
  - 3) przelewy bankowe (w przypadku klientów B2B).
3. Płatności za odpłatne świadczenia zdrowotne dokonywane są w recepcji/punkcie przyjęć Zakładu Medycznego.

#### **IV. Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą**

#### §13.

##### Współpraca z innymi podmiotami



1. W celu zapewnienia prawidłowości leczenia pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, Podmiot leczniczy może współdziałać z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą lub udzielającymi świadczeń zdrowotnych na rzecz pacjentów.
2. Współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą odbywa się z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta.
3. Podmiot leczniczy może wykonywać usługi medyczne na rzecz innych podmiotów wykonujących działalność leczniczą, publicznych i niepublicznych, na podstawie zawartych umów, określających rodzaj wykonywanych świadczeń zdrowotnych i usług z nimi związanych, sposób ich realizacji i zasady płatności.
4. Wykonywanie usług medycznych na rzecz innych podmiotów nie może zakłócać porządku udzielania świadczeń przyjętego wobec pacjentów Podmiotu leczniczego.
5. Podmiot leczniczy udostępnia podmiotom wykonującym działalność leczniczą dokumentację medyczną pacjentów, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych.

#### **V. Prowadzenie dokumentacji w podmiocie leczniczym oraz wysokość opłat za udostępnianie dokumentacji medycznej**

##### § 14.

##### Treść dokumentacji medycznej

Podmiot leczniczy prowadzi oraz udostępnia dokumentację medyczną pacjentów korzystających z udzielanych przez Podmiot leczniczy świadczeń opieki zdrowotnej na zasadach określonych przepisami prawa.

##### § 15.

##### Przechowywanie dokumentacji

1. Podmiot prowadzi i przechowuje dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokumentacja medyczna przechowywana jest w zabezpieczonych pomieszczeniach Zakładu Leczniczego.
3. Dokumentacja medyczna pacjenta, któremu Podmiot leczniczy udzielił świadczenia zdrowotnego, stanowi własność Podmiotu leczniczego.

##### § 16.

##### Udostępnianie dokumentacji medycznej

1. Podmiot leczniczy udostępnia dokumentację medyczną pacjentom, ich przedstawicielom ustawowym lub osobom przez nich upoważnionym, a także osobom bliskim oraz innym podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie art. 26 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.





2. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
  - 1) do wglądu w zakładzie leczniczym – pod adresem wskazanym w § 5 Regulaminu;
  - 2) poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów, kopii lub wydruków;
  - 3) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (zaszyfrowana wiadomość mailowa);
  - 4) na informatycznym nośniku danych (płyta CD, pendrive dostarczona przez pacjenta).
3. Kopię dokumentacji medycznej udostępnia się na wniosek o wydanie dokumentacji, złożony przez osobę uprawnioną, pisemnie, ustnie lub elektronicznie. Podmiot zobowiązany jest do wydania kopii dokumentacji medycznej bez zbędnej zwłoki, jednakże nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia złożenia wniosku.
4. Udostępnianie dokumentacji medycznej następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
5. Opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej zgodnie z przepisami wynoszą:

	Po raz pierwszy w żądanym zakresie	Po raz kolejny w żądanym zakresie
Kserokopia lub wydruk (1 strona)	0 zł	0,49 zł
Wyciąg lub odpis (1 strona)	0 zł	14,01 zł
Środki komunikacji elektronicznej	0 zł	0,00 zł
Informatyczny nośnik danych	0 zł	2,80 zł

6. W przypadku udostępnienia dokumentacji medycznej przez sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii, wydruku lub udostępnienia na informatycznym nośniku danych, udostępnienie następuje w Zakładzie Leczniczym – pod adresem wskazanym w § 5 Regulaminu (odbiór osobisty) lub poprzez wysłanie pocztą za pośrednictwem przesyłki rejestrowanej.
7. Udostępnienie dokumentacji medycznej może nastąpić tylko pod warunkiem dokonania uprzedniej weryfikacji tożsamości osoby wnioskującej o jej udostępnienie.

#### § 17.

##### Przekazywanie informacji i danych osobowych

1. Podmiot leczniczy gromadzi i przekazuje płatnikom finansującym świadczenia zdrowotne udzielane pacjentom dane osobowe dotyczące pacjentów uprawnionych do świadczeń zdrowotnych w ramach posiadanego ubezpieczenia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Zakres danych dotyczących pacjentów, którym świadczenia zdrowotne zostały nieodpłatnie udzielone w ramach podpisanych umów oraz zasady ich przekazywania, ustala uprawniony płatnik w umowach zawieranych z Podmiotem leczniczym na wykonanie określonych w nich świadczeń zdrowotnych.
3. Zbiory informacji sporządzone i utrwalone na komputerowych nośnikach danych prowadzone są z zachowaniem selektywności dostępu do zbioru informacji, w sposób uniemożliwiający dostęp osobom nieuprawnionym oraz zapewniający ochronę przed zniszczeniem i utratą.



## **VI. Prawa i obowiązki pacjenta, reklamacje**

### **§ 18.**

#### **Prawa pacjenta**

1. Pacjentowi korzystającemu ze świadczeń zdrowotnych przysługują prawa określone w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz w przepisach odrębnych.
2. Informacja o prawach pacjenta udostępniana jest w Podmiocie leczniczym poprzez okazanie przepisów ustawy, o której mowa w ust. 1, na wniosek pacjenta.

### **§ 19.**

#### **Obowiązki pacjenta**

1. Pacjent jest zobowiązany przestrzegać postanowień Regulaminu. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez pacjenta postanowień Regulaminu, Pracownik Ossa Medical Center Sp. z o.o. ma prawo do odmowy realizacji zabiegu na rzecz takiego pacjenta.
2. Pacjent ma obowiązek posiadania przy sobie dokumentu potwierdzającego tożsamość: dowód osobisty, paszport lub prawo jazdy.
3. Skierowanie na zabieg finansowany ze środków publicznych powinno zostać wystawione przez lekarza ubezpieczenia zdrowotnego będącego lekarzem specjalistą w dziedzinie: rehabilitacji ogólnej lub rehabilitacji medycznej lub rehabilitacji w chorobach narządu ruchu, zawierać zlecone zabiegi fizjoterapeutyczne oraz liczbę poszczególnych zabiegów w cyklu i czas ich trwania. Skierowanie od innego lekarza niż lekarz rehabilitacji wymaga przeprowadzenia wizyty u lekarza rehabilitacji medycznej i zaplanowania fizjoterapii.
4. Na terenie Podmiotu leczniczego Pacjent ma obowiązek zachowywać się w sposób niezakłócający pracy terapeutom i personelu w Podmiocie leczniczym, a także spokoju innych Pacjentów.
5. W wyznaczonych terminach zabiegów Pacjent ma obowiązek zgłosić się do Zakładu Leczniczego z ok. 10-15 minutowym wyprzedzeniem w celu dopełnienia formalności, związanych z rejestracją świadczeń i przygotowaniem się do zabiegów. Bezwzględnie wymagane jest okazanie dokumentu tożsamości oraz oryginału skierowania/zlecenia na zabiegi. Powyższe nie dotyczy zabiegów wykonywanych bezpośrednio w domu pacjenta lub innym miejscu jego przebywania poza Zakładem Leczniczym.
6. W przypadku spóźnienia Pacjenta, zabiegi, na które Pacjent się spóźnił mogą nie zostać wykonane lub zostaną skrócone o czas spóźnienia.
7. W przypadku nieobecności Pacjenta, zabiegi, z których Pacjent nie skorzystał, nie będą zrealizowane w innym terminie.
8. W przypadku rezygnacji z zabiegów, Pacjent korzystający ze świadczeń finansowanych ze środków publicznych zobowiązany jest do powiadomienia o tym fakcie lekarza lub fizjoterapeuty; z podaniem przyczyny rezygnacji.
9. Pacjent korzystający ze świadczeń finansowanych ze środków publicznych, który nie zgłasza się na zabiegi i nie powiadomił personelu o tym fakcie, jest skreślany z listy uczęszczających na zabiegi.



10. Przywrócenie Pacjenta na listę oczekujących lub przesunięcie w kolejce oczekujących możliwe jest na podstawie wniosku, który należy złożyć przed rozpoczęciem zabiegów fizjoterapeutycznych lub nie później niż do 7 dni od dnia ustania przyczyny niemożności zgłoszenia się na wyznaczony termin zabiegów fizjoterapeutycznych. Wniosek należy wypełnić w recepcji Zakładu Leczniczego. Wniosek musi zawierać uzasadnienie przyczyny niestawienia się w ustalonym terminie oraz musi być poparty dokumentacją, potwierdzającą niemożność zgłoszenia się na wyznaczoną wizytę. Pacjent zostanie przywrócony na listę oczekujących, jeśli uprawdopodobni, że niezgłoszenie się nastąpiło z powodów od niego niezależnych. Wnioski rozpatrywane są w terminie 7 dni roboczych od daty zarejestrowania wniosku.
11. Pacjent przebywający na konsultacji w gabinecie lekarskim oraz na zabiegach fizjoterapeutycznych w gabinetach rehabilitacyjnych, zobowiązany jest zostawić okrycie wierzchnie w przeznaczonych do tego miejscach.
12. Pacjent przebywający na sali do ćwiczeń indywidualnych zobowiązany jest zmienić obuwie oraz zmienić strój na sportowy, pozwalający na realizację świadczeń przez personel medyczny.
13. Do przechowywania ubrań Pacjentów na czas korzystania z zabiegów rehabilitacyjnych służą indywidualne, zamykane na klucz szafki znajdujące się w szatni.
14. Pacjent zobowiązany jest do zabezpieczenia we własnym zakresie wartościowych przedmiotów. Ossa Medical Center Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty wartościowe Pacjenta, pozostawione na terenie placówki.
15. Korzystanie z telefonów komórkowych powinno odbywać się w sposób nieuciążliwy dla innych pacjentów i pracowników Podmiotu. Zabrania się korzystania w jakikolwiek sposób z telefonów komórkowych czy innych urządzeń mobilnych w trakcie odbywania rehabilitacji.
16. Pacjent ma obowiązek przestrzegać zasad higieny osobistej.
17. Pacjent jest zobowiązany do przestrzegania obowiązujących w Podmiocie leczniczym zasad bezpieczeństwa.
18. Pacjent ma obowiązek stosowania się do zaleceń lekarzy i fizjoterapeutów, dotyczących procesu diagnostyczno-terapeutycznego, przy czym jest wysoce niewskazane unikanie wykonania przez Pacjenta zalecanych zabiegów, bowiem są one dobrane w sposób kompleksowy w celu uzyskania oczekiwanego efektu leczniczego.
19. Pacjent ma obowiązek niezwłocznie powiadomić fizjoterapeutę o wszelkich niepokojących dolegliwościach, odczuwanych w trakcie trwania sesji zabiegowej, złym samopoczuciu oraz chorobie.
20. Pacjent jest zobowiązany przestrzegać zasad korzystania z urządzeń i powierzonego mu sprzętu.
21. Pacjent nie może sam zmieniać ustawień przy aparaturze i urządzeniach medycznych. Samodzielne odłączanie się od aparatury zabiegowej, wyłączenie jakichkolwiek urządzeń elektrycznych, zdejmowanie okularów ochronnych oraz przerywanie w jakikolwiek inny sposób zabiegu bez wcześniejszego powiadomienia fizjoterapeuty jest zabronione. W przypadku niestosowania się do w/w zasad Pacjent ponosi wszelkie konsekwencje finansowe związane ze zniszczeniem sprzętu, jak również bierze na siebie całkowitą odpowiedzialność za ewentualne skutki, w tym powikłania zdrowotne, wynikające z niezastosowania się do w/w zasad lub z zaleceń fizjoterapeuty.



**§ 20.**

**Zakazy**

1. Zakazuje się na terenie Podmiotu prowadzenia wszelkiej działalności akwizycyjnej i handlowej bez uzyskania uprzedniej zgody kierownictwa Podmiotu leczniczego.
2. Zakazuje się spożywania alkoholu oraz używania jakichkolwiek środków psychoaktywnych na terenie Podmiotu leczniczego oraz palenia tytoniu, w tym papierosów elektronicznych we wszelkich pomieszczeniach i budynkach Zakładu Leczniczego.
3. Zakazuje się wprowadzania zwierząt na teren Podmiotu leczniczego.

**§ 21.**

**Reklamacje**

1. Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń zdrowotnych w Podmiocie leczniczym, ma prawo do złożenia stosownej reklamacji.
2. Reklamacje składa się w formie pisemnej bezpośrednio w Zakładzie Leczniczym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@ossamedicalcenter.pl.
3. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie, w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W sprawach zawitych lub w przypadkach wymagających podjęcia czynności wyjaśniających albo skierowania wystąpienia do innych jednostek lub instytucji, odpowiedź na reklamację powinna być udzielona w terminie 1 miesiąca od dnia złożenia reklamacji. W wyjątkowych przypadkach termin ten może być przedłużony na okres do 2 miesięcy. W przypadku wydłużenia okresu na udzielenie odpowiedzi na reklamacje, Podmiot leczniczy poinformuje o tym fakcie pacjenta.

**IX. Postanowienia końcowe**

**§ 22.**

**Postanowienia końcowe**

1. Regulamin został opracowany w oparciu o obowiązujące przepisy, w szczególności ustawę o działalności leczniczej. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami Regulaminu, zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Postanowienia Regulaminu obowiązują cały personel Podmiotu Leczniczego oraz osoby współpracujące z Podmiotem leczniczym oraz wszystkich pacjentów Podmiotu Leczniczego.
3. Postanowienia Regulaminu zostają podane do wiadomości również osób zatrudnionych oraz współpracujących z Podmiotem Leczniczym.
4. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają zachowania formy i trybu właściwego dla jego wprowadzenia.
5. Aktualna treść regulaminu dostępna jest na stronie internetowej Podmiotu leczniczego pod adresem [www.ossamedicalcenter.pl](http://www.ossamedicalcenter.pl).
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 23.01.2024 r.